



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y desempeño laboral en el  
personal del hospital materno infantil César López Silva  
de Villa El Salvador - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Br. Carol Mey Soto Rodriguez**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de los servicios de salud**

**LIMA-PERÚ**

**2018**

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SOTO RODRIGUEZ, CAROL MEY

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los servicios de la salud* ha sustentado la tesis titulada:

*“Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”*

Fecha: 12 de abril de 2018

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Bertha Silva Narvaste

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: .....

**VOCAL :** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por unanimidad.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Realizar corrección de estilo.*

.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A Dios, por estar siempre presente en mi vida, a mi amada hija Paula, por motivarme permanentemente durante este proceso.

A Fernando, mi compañero de vida, por su apoyo y comprensión.

A mis padres y a mi hermana Normita, quienes me cuidan desde el cielo...

### **Agradecimiento**

A Misión Manos Hermanas, por su invaluable apoyo, sin quienes no hubiera logrado realizar este estudio.

A la señora Beatriz Corredor, por ser la luz en mi camino, que me animó a tomar la decisión de emprender mis estudios.

A los docentes de la maestría, en especial a mi asesor el Dr. Freddy Ochoa por su infinita paciencia, motivación y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Carol Mey Soto Rodriguez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado "Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017", presentada, en 138 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de enero de 2018.



Carol Mey Soto Rodriguez

DNI: 09699356

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando que los aportes del estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la gestión de los servicios de la salud en especial en los aspectos relacionados con la Cultura organizacional y desempeño laboral y particularmente en el “Hospital Materno Infantil César López Silva”.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	45
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	46
<b>II. Método</b>	<b>48</b>
2.1 Variables	49
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	53
2.4. Tipos de estudio	53
2.5. Diseño	54
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Método de Análisis	60
2.9. Aspectos éticos	61
<b>III. Resultados</b>	<b>62</b>
3.1. Descripción de resultados	63
3.2. Contrastación de hipótesis	65

<b>IV. Discusión</b>	71
<b>V. Conclusiones</b>	74
<b>VI. Recomendaciones</b>	76
<b>Referencias</b>	78
<b>ANEXOS</b>	83
Anexo A: Matriz de consistencia	84
Anexo B: Instrumentos de medición de las variables	86
Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	93
Anexo D: Base de datos de la muestra	97
Anexo E: Certificados de validez de contenido	101
Anexo F: Artículo científico	106
Anexo G: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	116
Anexo H: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	118
Anexo I: Validaciones por expertos	120



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Cultura organizacional	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	52
Tabla 3	Población del estudio	55
Tabla 4	Muestra del estudio	56
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre la Variable Cultura organizacional	58
Tabla 6	Validez del cuestionario sobre la Variable Desempeño laboral	58
Tabla 7	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	59
Tabla 8	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Cultura organizacional	59
Tabla 9	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Desempeño laboral	60
Tabla 10	Niveles de la Cultura organizacional según personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017	63
Tabla 11	Niveles del Desempeño laboral de personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017	64
Tabla 12	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según trabajadores	65
Tabla 13	Grado de Correlación y nivel de significación entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral según trabajadores	66
Tabla 14	Grado de Correlación y nivel de significación entre el Clima y normas con el Desempeño laboral de los trabajadores	67

Tabla 15	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017	68
----------	---	----

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño.	54
Figura 2: Distribución de los niveles de la Cultura organizacional según el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017	63
Figura 3: Distribución de los niveles de Desempeño laboral según el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017	64

## Resumen

En la investigación titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,905 para la variable Cultura organizacional y 0,913 para la variable desempeño laboral.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .761\*\*).

**Palabras Claves:** Cultura organizacional, Desempeño laboral, Clima y normas.

## **Abstract**

In the research titled: "Organizational culture and work performance in the personnel of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017", the general objective of the research was to determine the relationship that exists between the Organizational Culture and the Work Performance in the personnel of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017.

The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 108 workers from the Maternal and Child Hospital César López Silva. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which went very high in both variables: 0.905 for the organizational culture variable and 0.913 for the labor performance variable.

With reference to the general objective: To determine the relationship that exists between organizational culture and work performance in the staff of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational culture and the Job performance. This is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .761 \*\*).

**Keywords:** Organizational culture, Work performance, Climate and norms.

## **I.    Introducción**

Una cultura organizacional positivamente responde con claridad al correcto avance de las virtudes de los trabajadores y realza la energía y aumento personal siendo que el desempeño en el trabajo se vitaliza por la existencia de un nexo de la cultura de la organización y el desempeño en el trabajo. Lo cual fue comprobado en tales ideas de los empleados sobre el contexto del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador.

Lo cual implica que cuando mejor sea la cultura organizacional habrá un mejor desempeño laboral.

## **1.1 Antecedentes:**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Pereira (2012), en su tesis de tipo descriptiva, en la que se buscó dar entendimiento a la incidencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño en el trabajo de los trabajadores de la compañía Servipuertas en la ciudad de Quetzaltenango. Cuyo objetivo radica en el establecer la hipótesis que la inteligencia a nivel emocional influye en el desempeño en el trabajo del empleado y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un programa evaluado de labor desempeñada siguiendo el sistema de escalas.

Las herramientas empleadas a trabajadores de la compañía Servipuertas de la mencionada ciudad, se arribaron a los resultados consistentes en que la influencia es nula de la inteligencia a nivel emocional respecto del desempeño en la labor de los empleados de la mencionada compañía.

Siguiendo a los resultados se tomó en cuenta sugerir la evaluación de manera periódica la inteligencia en el grado emocional y el desarrollo en el trabajo además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

Cantillo (2013), hizo su investigación respecto a la *Influencia de la cultura de la organización en el desempeño, en Sincelejo, Colombia, Universidad Nacional de Colombia*. Investigación de tipo descriptivo, en la cual se buscó dar a conocer el nexo o relación de la cultura de la organización y el desempeño en el trabajo. En las conclusiones se puso de manifiesto que hay una existencia que guarda relación entre la cultura organizacional respecto al desempeño.

Alvarado (2011), llevó a cabo un estudio sobre estabilidad emocional y desempeño laboral. Recomendó de acuerdo a los resultados una propuesta para que se brinde a los empleados del área de salud ciertas estrategias con el afán de brindarles apoyo para que se encuentren estables emocionalmente y se desenvuelvan adecuadamente en su trabajo.

Meléndez (2011), hizo estudio de forma descriptiva y correlacional en la cual llegó a determinar si existe conectividad sobre el grado de autoestima y su incidencia en la labor desempeñada en los que reparten el mensaje en una empresa que se dedica a repartir correspondencia y que se ubica en Guatemala.

El instrumento fue aplicado a 164 personas que reparten mensajes tanto hombres como mujeres, de edades entre 18 a 63 años, teniendo una experiencia de 6 meses y otros hasta 13 años señalaron la existencia de conectividad estadística significativa de 0.05 de la autoestima respecto de la labor desempeñada por estos trabajadores.

Las conclusiones establecieron que la autoestima tiene conectividad a favor con la edad de los que mensajeros. Como se obtuvieron estos resultados la recomendación fue sencilla simplemente de hacer talleres de autoestima así como de desarrollo humano para los mensajeros, y con ellos se mejorará su desempeño sin lugar a dudas así como su crecimiento personal.

Figuroa (2015), elaboró su investigación estudio correlacional acerca de la *Relación de la organización y su cultura respecto a la labor desempeñada de los trabajadores de una entidad del gobierno. Se sustento en la Universidad de Guatemala Rafael Landívar*. Cuyo objetivo general consistió en la identificación del nexo de la cultura y su organización con la labor desempeñada de los trabajadores del gobierno. La investigación se llevó a cabo con trabajadores de un departamento



de edades entre 18 y 50 años tanto hombres y mujeres, empleándose dos cuestionarios, luego de lo que se concluyó se hizo recomendación acerca de crear incentivos que arraiguen a la organización cultural y sirvan de motivación a que el buen desempeño vaya de la mano con el fin de promover valores a nivel cultural, con lo que se fortalecerán los dos factores, los cuales son hacer sentir al trabajador como parte de la empresa con orgullo.

Coello (2014), en su investigación sobre *la labor bajo condiciones vulnerar la labor desempeñada del grupo de asesoría de American Call perteneciente a Inbound Pymes, empresa ligada a Claro en Ecuador, se sustentó en la Universidad de Guayaquil específicamente en la facultad de psicología*, su objetivo fue hallar las causas por las que los asesores tienen un rendimiento bajo en el desarrollo de sus labores, desencadenando con ello la producción baja en dicho departamento, manejan una muestra de 20 asesores, su diseño fue no experimental el tipo fue descriptivo, transversal, se concluyó que la entrevista semiestructurada y grupo focal que se realizó luego que se aplicó el cuestionario fue necesario en la satisfacción de los condicione internas y externas justificando sus acciones diarias, b) se evidencia asimismo que los factores sujetos contribuyen a la labor realizada por la mencionada empresa, logrando una satisfacción alta la cual no es una casusa para ser considerada en la deficiente labor desempeñada por el personal.

Poniéndose en evidencia que sus factores externos son favorables, dando luces la posesión de un ambiente donde existe la armonía así como la efectividad el sentimiento de comodidad de sus trabajadores, c) por su cuenta se evidencia que existen niveles altos en los que se demuestra la insatisfacción respecto al salario, el valor que se tiene del trabajo, el nivel de participación constante en la compañía y las comunicación entre sí, d) queda claro además que el grupo no incremento su efectividad por medio de los instrumentos empleados por la empresa y que sumado a ello tienen una campaña a su cargo.

Arrati (2011), en su trabajo de investigación *El desempeño en el trabajo y los aspectos laborales del profesorado en Chile: Incidencia y opiniones de los evaluados sustentado en la Universidad de Chile en su facultad de ciencias sociales*, su objetivo fue identificar los puntos de vista de los docentes respecto a los caracteres de trabajo como causas que influyen en la labor desempeñada y la

conexión que esta puede tener con la labor del docente en dicha Universidad, su tipo no experimental, así como descriptivo y transversal en el tiempo, se concluyó que la labor del docente es muy sacrificada, ya que se encuentra ligada profundamente a factores de índole político social, los trabajadores de educación que ignoran sobre sus condiciones en el trabajo tienen un bajo desempeño en sus funciones, lo cual los encierra en un círculo vicioso de frustración y les impide crecer en todo aspecto, queda en evidencia la incomodidad de factores internos como los que se tienen el bajo salario, la valoración del mismo, su actividad en la compañía, así como la comunicación con los demás miembros, estas condiciones antes desarrolladas lamentablemente ha reducido la efectividad de la función del profesorado siendo que desvalorizan ellos mismos su trabajo y toman en poco las funciones que realizan diariamente.

Arandia (2013), en sus estudios realizados de la maestría sobre El clima organizacional y la forma en que influye en la labor desempeñada por los empleados del área de administración del centro de estudios tecnológicos de Yuracay, su objetivo fue determinar la influencia del clima de la organización en la labor desempeñada por los empleados que laboran en las áreas que constituyen la parte administrativa del centro de estudios mencionado, su tipo de estudio fue correlacional transaccional en lo que al tiempo se refiere, se concluyó que en relación con el desempeño en el trabajo de los empleados que conforman la parte administrativa del mencionado centro de estudios se establecen 3 dimensiones las cuales constituyen al aspecto personal, técnico y profesional, en esa línea de establecen aspectos como remuneración, compromiso y responsabilidad, teniendo en cuenta un indicador porcentual de los trabajadores que no están satisfechos con el salario que reciben ya que lo consideran insuficiente para cubrir sus gastos, respecto a las aptitudes del profesional los cuales se midieron con aspectos tales como liderazgo, toma de decisiones, asertividad comunicativa, infiriéndose que el liderazgo que se ejerce por el mismo director hace posible que se integren los recursos humanos en los proyectos de la organización.

Así también se tomó en cuenta la actitud del directo por la preocupación por que la empresa tenga un clima que permita la innovación, el fomento y el reparto de conocimiento, solo en ciertas ocasiones se percibió que hay comunicación entre

los miembros del área administrativa, el cual debería participar para conseguir las metas institucionales. Asimismo en relación a la armoniosidad, los funcionarios menguan las emociones negativas y dan paso a la asertividad lo cual mantiene un buen clima y buena relación con sus demás compañeros. Manifiestan sus pareceres sin que se generen actos negativos en los demás y dialoguen de manera abierta y verdadera con sus demás colegas, respecto a las habilidades técnicas se demuestra un dominio tecnológico y manejo de la situación conflictiva, de estos se mostró que una gran cantidad de empleados tiene un dominio tecnológico novedoso y que los grupos de trabajo mejoren su labor profesional con el empleo de aprendizajes significativos, para finalizar se estableció que por lo general se utilizan técnicas en los que se maneja el conflicto para lo cual establecen alternativas para actuar determinándose en anticiparse a los problemas de forma determinada.

García (2014), desarrolló su estudio respecto al trabajo motivado y la labor desempeñada por los jefes corporativos de la iglesia adventista en el norte de México en la Universidad de Montemorelos, su trabajo de tipo explicativo con enfoque cuantitativo y transversal en el tiempo. Su muestra se constituyó en base por directivos. Se arribó a conclusiones tales como el trabajo motivado incide positivamente en el trabajo desempeñado, un rango alto. Si los jefes a nivel corporación poseen un alto trabajo motivado, por ende poseerán un alto trabajo desempeñado.

Uría (2011), en su labor de investigación: el ambiente en la organización y su incidencia en la labor desempeñada de los que laboran en una empresa de Ambato, su objetivo fue la hallar la incidencia de dicho ambiente laboral respecto a la labor que desempeñan los empleados en su trabajo en la empresa, se trabajó con una muestra de 36 empleados, el trabajo fue descriptivo no experimental y transversal por el tiempo, concluyéndose que la labor desempeñada se los empleados se ve afectado en gran medida por la imposición jerárquica de ideas no permitiendo que las ideas de los empleados le dé un valor agregado ya que estos primeros se imponen.

Los sistemas comunicacionales empleados jefes no son los adecuados, ya que estos mantienen su jerarquía impidiendo que los lazos sean más fuertes entre

ambas partes, estos jefes dan a conocer que sus empleados y su labor se encuentra en un nivel intermedio, ya que no esperan que ellos cumplan las metas de la empresa, es menester que se proponga alternativas al cambio luego de analizar los factores negativos para que ayuden al buen desempeño de sus trabajadores.

González (2014), en su investigación: Estrés laboral y labor que se desempeña por trabajadores, el objetivo general fue: hallar la conectividad entre el estrés con la labor desempeñada por parte de los colaboradores de la empresa, empleo una muestra de 100 empleados, su diseño fue descriptivo no experimental y transversal en el tiempo, se concluyó que el estrés que se produce por diversos factores afecta dicho desempeño, cambiando de un departamento a otro, sin embargo esto influye en lo que se obtiene, por lo cual la hipótesis es aceptada dando a conocer que si hay una conectividad entre ambas variables

Respecto a la investigación llevada a cabo por los mismos empleados en su mayoría demuestran que existen niveles altos de estrés, en lo que se tuvo en cuenta que la prueba arrojó un estrés alto de acuerdo a los estándares en el que la prueba es más alta que la media normal, lo cual explica que los resultados que se encuentren encima de estos niveles demuestran alto estrés y los que están por debajo se consideran menores, se demostró que para determinar un nivel de relación el valor obtenido estableció que existe una igualdad entre lo obtenido, que comprende la prueba que mide el estrés general y la prueba que mide el estrés socio laboral en el que el resultado es mayor al resultado que se espera y que a su vez resulta del examen que mide el estrés general posee un nexo con el de la evaluación de desempeño, d) la investigación comprobó que el estrés regular y laboral se mete en las organizaciones para crear conflictos que genera una baja producción en los empleados y que trae problemas significantes en esta misma.

## **Antecedentes nacionales**

Sánchez (2013) en su investigación: la labor y su desempeño en los profesores, llevado a cabo en la Universidad Nacional que lleva su mismo nombre, su objetivo fue que se estudiar la labor desempeñada por los docentes de la misma facultad de ingeniería química y metalúrgica en la Universidad antes mencionada, con el empleo del método transversal en el tiempo y descriptivo, laboró teniendo una muestra de 102 personas, en otras palabras hasta donde lleguen a matricularse, su diseño fue no experimental de tipo descriptivo y se concluyó: que un porcentaje considerable de 93% de población encuestada señalo que sea en mayor o menor medida los profesores tienen que tener dominio de la tecnología en su función docente y que solo un mínimo porcentaje de 7% señala que los profesores jamás tienen dominio de las mismas en sus funciones.

El 85 % de los encuestados manifiestan que los profesores no poseen dominio científico en su labor pedagógica y un 15% manifiesta que los profesores nunca han tenido dominio científico. Un alto porcentaje de los alumnos pusieron de manifiesto que los docentes si bien es cierto poseen buena formación éticamente hablando no obstante en su práctica pedagógica se evidencio lo contrario, asimismo los profesores tienen una inclinación positiva hace el trabajo desempeñado, lo cual fue evaluado mediante el Cronbach.

Anticona (2015) en su estudio titulado: Cultura de la organización y calidad en la atención de las empresas pequeñas del sector culinario en Chimbote del 2015, su objetivo fue identificar la cultura de la organización y su incidencia en la calidad de atención al cliente en las microempresa del rubro culinario, su estudio transversal correlacional, se trabajó con 43 altos mandos de la empresa no experimentales, concluyéndose:

a) la organización y su cultura de las MYPES en el sector de servicios del rubro culinario en Chimbote de manera favorable influncian para la consecución de brindar una buena calidad en la atención a sus clientes. No obstante conforme a los planes que se apliquen de manera deficiente en la mayoría de sus casos, esto ocasiona una calidad similar en la atención de sus clientes esto porque hay una conexión directa que se demuestra entre las variables de estudio resultantes en

una afectación para su rubro culinario, existe una incidencia superior respecto de la cultura en la organización respecto a la calidad de atención de los clientes por lo que los clientes informan que es importante llevar a cabo programas de atención al público lo cual será transmitido de empleado en empleado para que curse efectos

La calidad en la atención se aplica de forma eficiente en las cevicherías en Chimbote, en los que se haya una buena atención al cliente, ya que son los mismos altos mandos en la empresa los que la promueven, así como la preparación de sus empleados para cumplir tal rol, en lo que concierne a la organización y su cultura se halló que las cevicherías de dicho distrito poseen características de una intensa cultura adecuada precisamente porque sus gerentes la motivan, así como los objetivos que constantemente se internalizan entre sus miembros, la identidad y el desempeño, sumado a la tolerancia, el conflicto y el riesgo son muy valorados por estos altos mandos y su identificación con la empresa son sus valores que más propugnan, en otras palabras el trabajo grupal es practicado entre todos.

Huaco (2011) en su investigación titulada el Diseño organizacional de la municipalidad y la proposición de un esquema alternativo que produce servicios estándares de producción satisfactorio, su objetivo fue estudiar el diseño en la organización que rige el Municipio de Pueblo Libre e identificar sus límites en la producción de sus servicios, proponiendo de tal forma un modelo alternativo que se oriente a cumplir servicios estandarizados de producción, su muestra fueron locales institucionales

Concluyó que: el esquema de organización y las herramientas normativas de gestión presentadas tienen limitaciones de estructura y carecen de conectividad con lo requerido por el entorno asimismo están desactualizadas, el esquema de organización y las herramientas normativas de gestionamiento son conocidos de forma mínima por los servidores del Municipio, los servicios municipales son parcialmente eficientes en su producción, los procedimientos se ejecutan en un tiempo prolongado, se hace necesario que exista un diseño nuevo para que se superen las limitaciones del Municipio de Pueblo Libre.

Huamani (2015) estudió sobre la labor desempeñada es incidida por el clima de la organización donde hay empleado transportistas de trenes, del metro de Lima, su objetivo fue determinar la explicación de la incidencia de una variable en otra, se empleó una muestra de 71 trabajadores, concluyéndose que en la investigación se estudió la incidencia de diversos factores sobre el clima dentro de la organización de la empresa de trenes del metro de Lima, factores tales como estilos del liderazgo, procesos comunicativos y motivacionales, políticas de personal entre otros factores, procesos de integración dentro de la empresa, los cuales son importantes para el correcto funcionamiento en la empresa, el clima al interior de la organización en los trabajadores de trenes de dicho metro tiende a ser favorable para la empresa y sus acciones o funciones serán positivos en la labor desempeñada, la labor desempeñada de los trabajadores que conducen la línea 1 del metro de lima se adecúa al perfil del puesto que desarrollan, lo cual permite que se sientan satisfechos por su labor cumplida, sin embargo tienen ausencia de un desempeño débil con competencia funcional.

Oscoco (2015), estudió el talento humano y su efectivo nexo sobre la labor desempeñada en la labor del Municipio de Pacucha en Apurímac en el año 2014, por la Universidad de Andahuaylas José María Arguedas . Concluyéndose que el manejo del talento tuvo una relación sobre la labor desempeñada de los trabajadores del Municipio de Pacucha reflejado en la técnica de correlación de Spearman.

Quispe (2015), en su estudio La labor desempeñada y el clima organizacional que se desarrolla en el Municipio de Pacucha en Andahuaylas en el año 2015 por la Universidad José María Arguedas en Andahuaylas, su estudio fue cuantitativo correlacional no experimental, su muestra se constituyó por 64 empleado de dicho Municipio, concluyéndose que los empleados de dicho Municipio tienen algunas ocasiones en las que llevan a cabo un regular desempeño. En lo concerniente al principal objetivo se tiene que existe una relación significativa de la labor desempeñada y el clima de la organización en dicho Municipio.

## **1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases teóricas de la variable Cultura organizacional**

Robbins y Judge (2013), desarrollan la relación que existe al hablar de cultura organizacional con los significados que se tienen los miembros en un sistema, los cuales aclaran una organización respecto de las otras. Existen siete tipos de características fundamentales que toman en cuenta el factor esencial de la cultura dentro de la organización:

Innovación y riesgos asumidos, nivel en que los estímulos son empleados para que los trabajadores corran riesgos y tengan iniciativa, detallistas, nivel de precisión de las personas y atentos. Continuidad a los resultados, nivel en la gerencia centrada en resultados o escenarios más que en los procesos para obtenerlos. Buen trato al cliente, toma de decisiones por parte de los altos gerentes considerando los resultados obtenidos por el personal.

Continuidad en el trabajo en equipo, nivel en que la labor se realiza en equipo organizado por grupos más que de forma individual. Dinamismo, nivel en el que los individuos son competitivos en lugar de conformistas. Estabilidad respecto al nivel en que las actividades de la empresa efectúan sus labores conservando una estabilidad orientado al crecimiento atreviéndose a la innovación, la atención brindada con detalle, los parámetros con los que esperamos que las personas tengan cualidades positivas orientadas a la consecución de resultados en distintos escenarios, sin que se tomen en consideración los procesos para lograrlos, orientados al servicio del cliente, así como la influencia que las decisiones de los altos mandos tengan respecto a estos resultados de dicha organización. Orientación hacia los equipos. Nivel en el que las acciones laborales se encuentran organizados por grupo de trabajos en lugar de individuos. Dinamismo. Nivel en el que los integrantes muestran dinamicidad.

Robbins (2010), define a la cultura dentro de una organización como los



significados compartidos en su conjunto por parte de trabajadores de una organización los cuales son únicas, existen siete factores fundamentales los que lo explican mejor: el factor innovador, los factores de riesgo que se asumen, los detalles laborales, consecución de resultados, orientación al apoyo a los compañeros, orientación al trabajo en equipo, la estabilidad y la agresividad para lograrlo.

En tal sentido Robbins y Judge (2013), toman en cuenta que tales caracteres va en continuo avance que va de menos a más, por lo tanto la evaluación al respecto muestra un amplio panorama al respecto, de tal forma también una base que explica como toman la organización los integrantes, la forma en que se realizan las cosas y la manera en que deben de comportarse. Otro estudio divide a la cultura en cuatro diversos tipos según los valores de competencia: el grupo de colaboración y cohesión, la forma de adherencia e innovación, la adaptación, la jerarquía, el mercado enfocado al cliente. Una evaluación de 94 investigaciones mostró que las acciones en el trabajo son muy positivas en las costumbres que se basan en grupos, que innovan son muy notorias en las culturas a nivel mercado, y que económicamente el desempeño es fundamental en la culturas de todo mercado, siempre y cuando los valores de competitividad tiene ayuda de esta demostración, los que han escrito al respecto indicaron que se requiere un material que asegure que sea consistente en valores reales a nivel cultural que se haya en las organizaciones.

Dorta (2014), planificó que las entidades así como las personas posee cada uno distinta personalidad, la manera en que asimilan las culturas. Este concepto se hay en el idioma de las empresas de la décadas de los noventa, siendo la puesta en escenario de realce de la revolución industrial en Norteamérica, modelo que sirvió como plan para las empresas en sus servicios brindados. En esta ocasión se define la cultura como algo que integra a los seres humanos los que al conformar una organización tienen proyectos empresariales. Cada empresa posee su propia cultura, lo cual da a conocer similar estilo de forma que tiene una empresa que busca solución a situaciones problemáticas a tiempo.

Figuerola (2015), menciona que hoy en día las empresas se constituyen en diversos elementos dinámicos que relaciones desarrollos de serie de acciones enfocados en conseguir lograr las metas de la misma, por lo cual la cultura al interior de esta tiene importancia, ya que se la reconoce porque determina la forma en que funciona, mostrándose lo que actualmente es en gran forma las estrategias, sistemas y estructuras. Esta se define por diversos escritores como Stoner en 1996 el cual estudió a la cultura en la organización como el conjunto de aspectos importantes como reglamentos, actitudes, valores y credos que comparten los integrantes de una empresa. Por lo cual la cultura es simplemente la forma en que una empresa aprende a manejar sus creencias, procesos, conductas, asimilando una relación de las creencias, contextos en las que se fundamenten la creación y definición del trabajo en dicha organización.

Robbins (2010), desarrolla que al conocer la existencia de caracteres compartidos al interior de una cultura de la organización no necesariamente consiste en la ausencia de subculturas. Dichas organizaciones por lo general tienen una cultura que desarrolla otras subculturas. Definiéndolas como culturas dominantes que dan a compartir factores que en su mayoría sales de sus mismos integrantes, toda vez que dichas subculturas tengan caracteres centrales enfocado en la cultura que pertenece a tal grupo.

De tal forma Figuerola (2015), resume a la cultura en la organización como la que consiste en un conjunto de maneras de cómo desarrollar las tareas de forma consciente o inconsciente, y que con el transcurrir de los años esta vaya tomando forma a tal punto que se afiance en un mismo pensamiento y comportamiento de sus trabajadores. Nosnik (2005) menciona que la cultura en dicha entidad organizada tiene individuos que trabajan en equipo siguiendo ciertas creencias, valores adoptados así como principios, que a su vez perciben de forma adecuada, la cultura y su comunicación van ligadas en esta idea de empresa organizada con una buena cultura. La comunicación al interior de un medio organizacional es la forma por la cual se les da conocimiento respecto de la visión, así mismo como la misión plasmados en los lineamientos de la misma.

Asimismo Figueroa (2015), citando a Vargas hizo hincapié en que la cultura en toda organización tiene a ser la suma de acciones encaminadas a un mismo logro, la manifiesta cultura se muestra de distintas maneras en base en a los aspectos que la conforman, las mismas que se clasifican en los siguientes elementos:

- Elementos simbólicos: se refiere a las reuniones ritualistas, materiales escritos, edificación de la organización, aunado a ello se encuentran imágenes, logos, incluso lemas que constituyen simbologías representativas de la empresa, de tal manera que esto promueve la conciencia social de pertenencia de las personas hacia la empresa.
- Elementos estructurales: se refiere a la relación concerniente a los grados en que la autoridad toma sus decisiones, asimismo a los lineamientos que se pueden establecer, a los procesos, a la promoción de aspectos que los empleados tomen en cuenta para sentirse identificados con su trabajo.
- Elementos materiales: se refiere al hecho de que se muestre un establecimiento con instalaciones mobiliarios, equipos, recursos propios de la identidad de cada empresa en particular.
- Elementos conductuales: se refiere a la relación con los aspectos humanos, y la motivación de los trabajadores, el aspecto comunicativo, las relaciones interpersonales, las acciones tendiente a las tomas de decisiones así como la formación de líderes, lo cual conlleva a la satisfacción y el ánimo que se muestra con el trabajo que se desempeña.

### **Funciones de la cultura**

Robbins y Judge (2013), consideraron en primer lugar, que la cultura juega un rol que define las fronteras, en otras palabras, determina las distintas funciones entre una organización respecto de las demás. En segundo lugar, propugna un sentimiento de identidad por parte de sus miembros. En última instancia se brinda

un compromiso tan alto que es prioridad sobre los demás intereses. En cuarto lugar para que se aumente la estabilidad la cultura debe tornarse en adhesiva a nivel social respaldando la unidad en la empresa asimismo proveyendo acciones para que sean efectuados por los empleados. En último lugar, esta cultura conlleva a un instrumento en el que se dé sentido y control y forma a actitudes de los trabajadores.

Es esta función final la cual debe mostrar real interés en este escenario. Las costumbres lo definen como las normas del juego, cuyo enfoque respecto a las entidades que se encuentran descentralizadas forman parte de una cultura que permanece prevalente e imponente, sin tomar en cuenta que en ciertas ocasiones dificulta con su sola presencia la formación de una cultura adecuada. Siempre que disminuye el sentido de autoridad junto a los mecanismos de control, la razón de la cultura de la organización suele conducir a todos hacia el mismo fin; no obstante los trabajadores que condicionan una labor un organizada que sea respetada entre todos. En las entidades que tienen al sistema virtual como carácter principal, la ausencia del contacto entre sus miembros imposibilita el acuerdo de normas comunes, es importante que se mantengan las metas y prioridades bien enfocado mediante un liderazgo estable.

La regulación entre la empresa y sus empleados, en otras palabras, la situación en la cual los acontecimientos y el factor conductual del empleado son similares a la cultura, incide sobremanera en el que recibe la oferta laboral, asimismo una labora en ascenso, por ejemplo no es coincidente por otra parte que los empleados de los ambiente de Disney posean caracteres atractivos, ordenados e íntegros. La empresa elige a los trabajadores que mantengan una imagen similar, en el ambiente laboral exista aspectos culturales respaldados por normativas que garanticen su actuación parcialmente uniforme y evidente.

### **Creación de una cultura organizacional positiva.**

Robbins y Judge (2013), emplean un punto de vista que en primera instancia sugiera la generación de una cultura positiva parecería totalmente ingenua, no obstante la evidencia de que este enfoque ha tomado un lugar en las organizaciones se refleja en las señales, lo cual muestra que se encuentran en

convergencia la administración en la práctica y los estudios acerca de la cultura organizacional positiva respalda el funcionamiento de los aspectos óptimos de los trabajadores, que se hayan recompensados en lugar de castigados, que se caracterizan por su crecimiento individual en muchos casos considerando estos espacios como ideales para el desarrollo de atributos de dichos trabajadores, sin embargo, que la cultura de la organización se muestre positiva no hace a un lado las dificultades, sino que por el contrario hace hincapié en la fortaleza que poseen los empleados y la forma en que lo aprovechan. Sería mejor pertenecer a una organización en que su cultura le servirá de soporte para hallar sus aspectos fuertes al igual que la sacar el mejor provecho de estas. Uno de los directores generales más influyentes con su visión como lo es Larry Hammond, el cual empleo un sistema distinto, en lugar que tomar en cuenta lo negativo, opto por el aprovechamiento de lo positivo, siguiendo esta línea destaco que para destacar es importante que uno mismo se conozca, sabiendo para qué es bueno y para que no lo es, se enfoco en determinar los aspectos positivos de sus trabajadores, con lo cual brindó apoyo para revolucionar su empresa, la diferencia, son los individuos usando sus talentos naturales.

### **Trato organizacional.**

Robbins y Judge (2013), indicaron que siempre que los trabajadores sean tratados con respeto, tendrán más propensión a tratar con respeto a sus clientes, no obstante cuando sucede lo contrario, pasará lo mismo con sus clientes, de esta forma, los aspectos culturales que promueven un tratamiento adecuado para los trabajadores conlleva a que se produzca un tratamiento correcto hacia los clientes, el lugar de servicio se convierte en un espacio en el que el cliente se siente a gusto, es decir existe un clima positivo para la satisfacción de los clientes, más aún que la empresa otorgue internamente un servicio óptimo a sus trabajadores.

### **Dimensiones de la Cultura organizacional.**

Robbins (2010), desarrolló ciertas dimensiones respecto a la cultura organizacional, valores y creencias, clima y normas, filosofía y símbolos.

## **Dimensión valores y creencias.**

### **Valores.**

Dorta (2014), señaló que la cultura en la organización consiste en un conjunto problemático de conceptos compartidos por lo integrantes de la empresa que va creciendo poco a poco, en mayor parte la cultura organizacional influye sobre la rutina de comunicación, reglamento interno que las persona y grupos siguen, valores que realizan, procedimiento que conduce las políticas y la toma de decisiones, la reglas del juego que conllevan el sentimiento que se transmite en la empresa por la actividad de la que participan los integrantes de la empresa con los clientes, sus proveedores y demás instancias ajenas a la misma, la cultura juega un papel que desarrolla diferentes acciones en las entidades.

Figueroa (2015), entendió que los valores tienen que entenderse como el conjunto de principios o virtudes que son tomados en cuenta por los integrantes de una empresa como lo son la atención al cliente, la innovación, trabajo en conjunto, cumplimiento de objetivos entre otros. (p. 71).

Robbins (2010), desarrolló que en las entidades organizadas con fuertes costumbres, los trabajadores son más fieles y sus creencias respecto a sus funciones son cada vez más altas. En el sentido de que mientras más fuerte se vuelva está más vulnerará la manera en que los gerentes planifican y controlan la empresa. La causa para que la visión del fundador de la organización piense en una cultura que mantenga los medios y prácticas para sacar adelante su empresa. Así como el empleo de acciones que transmitan a los empleados por medio de historias y rituales que los fortalezcan, existen ciertos elementos que estos mismos empleados aprenden en la mejora de sus comportamientos, de tal manera que sirvan de ejemplo en la planeación, la dirección de la gerencia.

### **Creencias.**

Figueroa (2015), consideró que las Creencias deben considerar la hipótesis tener

un modelo de acción por parte de la organización que pueden ser ciertas o falsas. (p. 71).

Cantillo (2013), relató que Peters y Waterman son considerados los autores que popularizaron el concepto cultura organizacional. Estos autores estudiaban y examinaban el rol con el que cuentan la cultura que forma parte de la organización que vulnera su rendimiento, teniendo a la cultura organizacional por delante y con lo que se respeta el conjunto que domina con coherencia a los valores transmitidos por intermedio de simbolismos, creencias y anécdotas. (p. 5).

### **Dimensión clima y normas.**

#### **Clima.**

Figuerola (2015), señaló que el Clima tiene entenderse como el ambiente en el que los sentimientos en el ambiente de la organización que es visible de forma física sobre el lugar y en el que trabajan, relacionados interpersonalmente, pago oportuno de salarios, entre otras. (p. 72).

Monteza (2012), refirió que el clima laboral juega un papel preponderante en la vida del ser humano. Las personas en su mayoría tienen una tercera parte del día laborando y trabajo que realizan por lo general la mitad de su vida. No obstante, en las diversas etapas secuenciales hubieron cambios que denotaron una gran compromiso por mejorar el entorno laboral de los empleados, para que tengan mayor satisfacción posible y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y se adapten al trajín del día a día lo cual que varía con el pasar del tiempo. El clima en el trabajo y la satisfacción son importantes en aquellas organizaciones que buscan hacerse competitivas. (p. 10).

En el mismo sentido Monteza (2012), mencionó que el clima laboral se comprende como el conjunto de oportunidades, recursos compartidos con el afán de tener propiedades, cosas que se encuentran en el trabajo, vividas de forma directa o indirecta por los empleados que lo viven continuamente y que son el motor de la empresa. Asimismo, el clima laboral está entendido como la forma en que perciben su ambiente de trabajo y a aspectos como autorrealización,

involucramiento, condiciones en el trabajo que faciliten los objetivos a conseguir. (p. 17).

### **Normas.**

Figuerola (2015), manifestó que el reglamento es efectuado como parte de los estándares o normas que posee toda organización incluyendo la forma en que se tienen que comportar los que en ella se encuentran. (p. 72).

Robbins y Judge (2013), aluden que si se laboró con alguien con buenas actitudes que le motivó a brindar lo mejor de sí, o por el contrario un grupo de trabajo que menguó los aspectos que lo motivaban, entonces ya probó los aspectos influyente del lugar de trabajo. El lugar en que la organización trata de las percepciones que los integrantes de la misma y que comparten el mismo clima en el trabajo. Esta situación cultural es como el alma del grupo de trabajo a nivel de organización.

Cuando la mayoría siente caracteres similares por lo general es lo más importante de manera que se encuentran resultando las cosas, el efecto de esas acciones en lo que todo cuenta. Un metaanálisis encontró que, entre docenas de casos diversos, el ambiente de la psicología se encuentra muy ligado a la labor que se brinda en la empresa, la participación de sus miembros, un lugar que por lo general inspire confianza en para trabajar así como se haya conectado con más tranquilidad para los usuarios y un buen prospecto crediticio.

Se estudiaron varias docenas dimensionales del lugar laboral, haciendo inclusión a la seguridad, la justicia, los factores diversos y los servicios al usuario. Toda vez que siendo el caso que el que se haya con un lugar positivo para desempeñar sus funciones se mentalizará por efectuar un trabajo adecuado y pensará que los demás contribuyen con su éxito.

La persona que se haya con un lugar positivo y diverso se encontrará muy cómodo para colaborar con sus compañeros sin que se le importe sus antecedentes. Los ambientes llegan a interactuar uno con otro para producir



conductas apropiadas. Por ejemplo, un lugar óptimo en que se muestren atribuciones para que los empleados favorezcan un buen desempeño al interior de las empresas que poseen un lugar que brinde favorecimiento a las responsabilidades individuales.

Este lugar a su vez incide en los caracteres y costumbres personales. Si existe un lugar adecuado para que se brinde garantías, en ese caso se utilizará un grupo de trabajo de seguridad que sigan los parámetros reglamentados, aun cuando de forma personal no toman en cuenta a la seguridad. Sumado a ello muchas investigaciones demostraron que un espacio positivo para que se reduzcan la cantidad de lesiones archivadas en el centro de trabajo.

### **Dimensión Filosofía y símbolos.**

#### **Filosofía.**

Robbins (2004), establece que la auténtica cultura deviene del mismo pensamiento de su fundador, en cual ejerce influencia profunda respecto a los aspectos de contratación. Las acciones de los dirigentes que establecen cual es el ambiente externo en el cual su labor se fundamenta con el comportamiento aceptado. La forma en el que sus empleados socializan responde al nivel de valores que posea y correspondan con los de la compañía en el mismo procedimiento y a su vez en los estándares que producen socialización por parte de la administración.

Figuerola (2015), planteó que la filosofía tiene que ser entendida como las políticas que se establecen e ideas que son guiadas por acciones organizacionales, incentivos como resoluciones, diplomas, desarrollo profesional como familiar. (p.72)

#### **Símbolos.**

Dorta (2014), aludió que el simbolismo se refiere a los productos que en síntesis poseen simbolismos y conllevan una interpretación que significa más respecto a la determinación de persona que se hayan en un nivel de organización

y en las que no se hayan continuas. Sin embargo la gran mayoría de estas no encuentran un aprecio por la cultura mediante la visualización de sus herramientas y procesos en el nivel de composición de la cultura en la organización llevan incluido aspectos tales como misión, los héroes y heroínas, así como relatos, ceremonias. Todo estos aspecto guardan relación con valores, credos y supuestos básicos.

Figuerola (2015), hizo referencia que los simbolismo que son el conjunto de íconos y tradiciones que en esencia para la empresa como por ejemplo, los hechos efectuados anualmente, celebrar fechas especiales, significado, del logo y los colores. (p. 72).

### **Símbolos materiales.**

Robbins y Judge (2013), mencionaron en las sedes centrales de Alcoa no se visualizan oficinas corporativas como las que suelen haber. Sino al contrario existen ciertas oficinas personales aún para los ejecutivos directivos. Su espacio es sencillo consiste en cubículos que se encuentran en áreas comunes sin distinción. Dicha informalidad da importancia a la actividad de los trabajadores que poseen la igualdad como valor principal. Esta distribución que poseen estas oficinas, su tipo de auto que conducen los altos ejecutivos y la ausencia de aviones en la misma son ejemplos de símbolos. Algunos toman en cuenta el tamaño que posee la oficina así como el tipo de mobiliario que tienen, estos símbolos transmiten a los empleados aspectos relacionados a los roles y funciones así como su nivel de participación y sobre todo la igualdad que pueda haber. (p.524)

### **Rituales.**

Robbins y Judge (2013), desarrollaron que los rituales son secuencias que se repiten una y otra vez con el afán que expresan valores básicos de la empresa: consistentes en objetivos, que personas son de las cuales se puede elegir, uno de los emblemas más difundidos fueron el canto de la compañía Walmart, que se inició por su fundador y entonado hasta hoy en día como motivación para sus trabajadores, convirtiéndose en un estilo de vida laboral que refuerza las creencias

de manera tal que sus trabajadores ayudan para que haya éxito en la empresa, lo llevaron a tal nivel que otras empresa adoptaron similar ritual. (p. 524).

Dorta (2014), desarrolló sobre los rituales y ceremonias; respecto a los rituales vendría a ser la exhibición de logros obtenidos en un periodo de tiempo, por otro lado la ceremonia consiste en cenas de despedida o premiaciones por empleado del mes, tales hábitos fortalece las costumbres de la empresa orientada a valorar a la organización. Existen otros premios tales como reconocer la lealtad de un empleado que lleva 25 años en una empresa, dichos acontecimientos suele deberse a empresas que se encuentran bien organizadas con patrones de comportamiento establecidos, asimismo el ritual que funciona a modo de un círculo de organización interno lo cual acelera la transición de la figura del líder.

Por ejemplo una comida con un grupo nuevo de trabajo delimitan el cambio por el que se encuentra compuesto el grupo anterior al actual. Asimismo la celebración del paso de los roles nuevos a los ritos pueden fortalecer la identidades de la sociedad, lo cual renovará o removerá las estructura sociales reduciendo de tal modo los problemas y fomentando motivaciones conjuntas en el grupo de trabajo.

### **Costumbres y tradiciones.**

Robbins y Judge (2013), realizaron una manifestación respecto a los roles y funciones de toda empresa, y su manera de realizar las cosas. Lo cual conlleva en gran medida a la raíz esencial organizativa de la empresa: sus iniciadores, libre ideología que con anterioridad se mostraba, los que la fundaron tenían una visión de lo que la empresa debería ser, y la empresa pequeña permite imponer esa visión a sus los integrantes. Una concepción cultural se genera de tres formas, en primera instancia, los que la fundan de forma única contratan y conservan a los empleados que comparten su misma ideología.

En segunda instancia sociabilizan y les enseñan en su manera de pensar y percibir las cosas. Y, en último lugar, el comportamiento de los que la fundaron

motiva a los trabajadores a que se identifiquen con ellos y crean internalizando sus ideas, creencias, suposiciones y valores. Cuando esta empresa ve sus frutos los fundadores plasman su integridad en su cultura organizativa. La forma enérgica y competitiva, así como el orden disciplinario y autoritario de Hyundai, el bloque coreano muestra los mismos caracteres que emplean de forma continua para nombrar a su fundador Chung Ju-Yung, por otro lado existen otros fundadores que tuvieron incidencia en su comportamiento organizacional, entre los cuales figuran los grandes empresarios como Bill Gates.

### **1.2.2 Teoría de Desempeño laboral.**

Chiavenato (2012), desarrolló que el desempeño en el trabajo tiene combinación con el comportamiento en los resultados, que interpreta como la eficiencia en las personas que trabajan dentro de la organización, mediante el cual se torna necesario para la entidad. Este desempeño conceptualiza en rendimiento en el trabajo como la habilidad de la persona para que elabore, recabe y lleve a cabo su labor en corto tiempo, el cual da como resultado su desenvolvimiento. (p. 364)

Figuerola (2015), explicó que la mejora en la gestión de la labor desempeñada de los integrantes al interior de una empresa, es en la actualidad la forma para que se obtenga la excelencia y el éxito de dicha gestión, sino que adicionalmente a ello un incremento en el aspecto económico y social. Asimismo, el ambiente en el que los cambios se llevan a cabo genera en los trabajadores el desencajamiento de los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes, por lo cual se hace viable que las personas que se encuentran a cargo persigan otras alternativas para sobrellevar dichas modificaciones, en ese sentido con dichas situaciones se persigue variar los procesos cambiados para convertir a la entidad en una más productiva y eficiente.

El trabajo elaborado es el grupo de situaciones relevantes tendientes al logro de objetivos bien plasmados por la entidad, así como su posibilidad de medición por medio de lo que conlleva a la persona a lidiar con su medio cotidiano, todo lo

mencionado conduce a la identificación de causas que se encuentran relacionadas en las situaciones propias de los trabajadores y su incidencia en su desempeño laboral, este desempeño es una acción que se genera por lo desarrollado por los trabajadores en la realidad y que es posible de ser calificado por las demás personas. (p. 22).

Quispe (2015), hizo mención a Bittel y estableció que su labor influyó en gran medida por las proyecciones del trabajador respecto a su labor, sus acciones orientadas hacia sus logros y su ánimo de paz. Por lo cual, el desarrollo se condice con las habilidades, las cuales están conectadas con la contribución en las situaciones que pasa el trabajador, con miras al establecimiento de los fines de la compañía. (p, 42).

Moyano y otros (2011), mencionaron que una parte importante de la dirección ejecutiva es velar por la estabilidad y el incremento del rendimiento del trabajador que presta sus servicios en la organización, o lo que es obtenido de dicha prestación se desarrolla en las funciones propias del puesto. Por lo cual, los que se encuentran a cargo deben medir la producción de sus trabajadores orientándoles para que brinden una información correcta si lo que quieren es mejorar el rendimiento de los mismos, aun cuando no haya un posible incremento económico.

Dicha valoración lleva inmerso la determinación de áreas que deben ser valoradas puesto que son determinantes para conseguir los logros en una empresa, haciendo a un lado los caracteres que no son importantes en el rendimiento, tales como la edad, la raza o el sexo. Llevar a cabo una valoración acerca de lo malo o lo bueno de la productividad de un trabajador empleando criterios de evaluación en indistinta área de la organización. No enfocarse únicamente en hacer críticas respecto a la productividad del trabajador, sino que por el contrario se debe tener en cuenta dicha productividad para ofrecerle ayuda a dicho trabajador para que posea una mayor productividad. (p. 115)

García (2014, p. 32), respecto al desarrollo del trabajo hizo mención a Stoner e identificó que la labor desempeñada en la forma en que los integrantes de una

compañía laboran de manera eficiente, con el objetivo de que se obtengan fines iguales, respaldado por roles fundamentales que se acuerdan de forma previa, es la manera en que los empleados se dan por su trabajo y participan de la consecución de las metas que se les asignó, es lo que los empleados concretan y de manera cotidiana realizan en su labor. Asimismo se refirió del desempeño en a labor fue una revisión conductual subordinada en la que se empleó una técnica con la que se midió, argumentó las habilidades y destrezas así como conocimiento, caracteres en la conducta, entre otros aspectos, son veedores de la labor desempeñada.

De igual modo mencionó Fernández refiriéndose a la labor desempeñada como el alineamiento de las metas personales con los que cuenta la entidad y que llega a medirse por medio de la estructura que se define, se comunica y se acepta en el cronograma de metas a largo plazo y que de igual forma define a la labor como el atributo personal para el cumplimiento de la actividades en el trabajo de manera constante, estable valorable con las que se producen.

Jiménez (2011), definió a la labor que se desempeña en el trabajo como el procedimiento con el que se facilitan los roles estratégicos que ayudan a mejorar de forma continua en la organización plasman en una visión positiva del personal, que contribuye con las conductas y las variables incorporadas en las conductas no empleadas. (p. 59).

Franklin y Krieger (2011), mencionaron respecto al proceso conductual que viene a ser las acciones que las personas establecen cuando llevan a cabo sus funciones en el trabajo, en otras palabras, aquellos que hacen que los demás precisen de los logros de los fines de la empresa. (p. 43).

Chiavenato (2009), consideró que toda persona precisa recibir refuerzo sobre su desempeño para que sepa cómo hace su trabajo y para hacer las enmendaduras correspondientes.

En este mismo sentido Chiavenato (2009), señaló que el preciso que cada persona evalúe su propio desempeño, a raíz de ciertos criterios de referencia de

resultados. (p. 250).

### **Dimensiones de la variable Desempeño laboral**

Chiavenato (2012), asemeja a la eficiencia y la eficacia con la motivación y evaluación (p. 186).

#### **Dimensión sobre eficacia y eficiencia**

Robbins y Judge (2013), establece que en función a la eficiencia y efectividad los integrantes de los grupos actúan con exactitud así como en las otras empresas, pero son menos precisas que los criterios personales, en otras instancias la rapidez con lo que los trabajadores son efectivos es cuando se adaptan a los logros de exclusividad, una vez que el crédito del grupo, no obstante se consideren como la eficacia lo permite, sin embargo las horas de labores son abordados en el mismo problema. Salvo las excepciones son casos logros obtenidos a tiempo luego de archivar y dialogar con los empleados, entonces se decide la relación interpersonal de los gerentes y su incremento en la evaluación salarial es positivo. (p. 291).

Quispe (2015), alude que la eficacia se considera como realizar las cosas de forma correcta, es otras palabras; las actividades de labor con las que la entidad consigue sus fines. La relación de los logros establecidos con las acciones, como el nexo entre número de recursos compartidos y número de recursos estimados se programan y el rango con el que se brindan estos recursos empleados trascienden a la producción. (p. 50).

#### **Dimensión sobre motivación**

Wehrich, Koontz y Cannice (2012), sostuvieron que la motivación humana se basa en las necesidades, conscientes o inconscientes; siendo primarias la gran parte, como las fisiológicas de agua, el hambre entre otras que pueden establecerse de proceso, el estatus, el afecto, el apoyo, los logros y con lo que se corresponde al resto. De forma natural, estos requerimientos cambian con intensidad y con el tiempo de los que conllevarán a que se actúe de la forma en que se espera. (p.388).

Moyano, J. y otros. (2011) establecieron que todo ser humano siempre que asuma direcciones, los jefes de estos, establecerán lineamientos de cumplimiento de condiciones que los subordinados deben cumplir, en el sentido que no se recurra a coacciones, lo cual conllevaría a que en buen sentido a que los simpatizantes opten por inmiscuirse de forma productiva con las acciones y decisiones tomadas por el que asume las direcciones. En las últimas décadas se llevaron a cabo diferentes corrientes que trataron de determinar que causas son las que abordan mejor la motivación.

Dichas corrientes son importantes siempre y cuando nos brinden estructuras prácticas para comprender las causas de la motivación. Algunas de estas causas pueden ser modificados de forma directa o indirecta, de manera tal que los que se encuentran a cargo tenga opción de emplearla para subir la motivación de los trabajadores, asimismo para que se logre los fines de la organización. Otras condiciones se valen gracias a los rasgos de la personalidad de los trabajadores lo cual hace difícil la manipulación por parte de las personas que se encuentran a cargo. (p.121).

En la revisión de la teoría se encuentra que para Freeman (1994), tiende a que se defina como la oportunidad voluntaria que poseen las persona para que efectúen mediadas tendientes a la meta en las que liberen este sentimiento por medio de la labor. Las necesidades personales tienen que ser similares con las de la entidad para que consigan conjugarse y logren el mejor aprovechamiento mutuo.

El ser humano orienta la conducta hacia fines y planes, ya sean particulares o de la organización, en concordancia a estímulos de carácter interno o externo que recibe. Esta motivación se define como una causa que origina, que la conducta humana vaya relacionada con el desempeño laboral. Complemento a esta premisa son los incentivos como instrumentos de motivación para llevar a cabo una acción ya sea ésta de orden colectivo, institucional o de carácter individual.

Para Kinicki y Kreitner (2003), la palabra motivación deviene del término latino moveré, lo cual quiere decir mover. La motivación orientada hacia un objetivo.



## **Dimensión evaluación.**

Robbins Y Judge (2013), descubrieron que al evaluar la labor no es exactamente una ciencia, más aún que las organizaciones son criterios empleados en la utilización de una misma medida que permita que haya una acción y se evalúe una probabilidad de una persona por evadir empleando un politiquero, los criterios para evaluar la creatividad empleando una media única que frecuente un adecuado criterio que aborde con más tiempo que pasa entre la acción probable que el empleado responsabilice sus comportamientos correctos.

A medida que más realce la cultura en la organización es grande el método de ganar o perder por asignar los premios, ya que a más número de empleados que se sientan motivados con el involucramiento político, harán que este enfoque gane más con el logro de una persona siguiendo aumentos anuales entre ciertos trabajadores, con los que cualquiera tuviese chance de obtener más dinero siendo empleados productivos. Esta práctica motiva a que los demás realicen bien sus funciones y sean notorios en lo que hacen.

Para culminar estos empleados encuentran en los altos mando la forma de cómo involucrarse, más aún di esto lo llevan a cabo con éxito y tienen recompensa por crear un clima adecuado con las ideas políticas. En gran medida la política contribuye a la alta gerencia dándoles permiso para que su nivel sea excelente y muy aceptable. (p. 428).

Asimismo Moyano y otros (2011), manifestaron que por medio de valorar los logros, las empresas lograr una amplia gama de punto a su favor, tal es caso de una matriz para establecer fines estratégicos y la claridad de lo que se espera obtener o dar a conocer a los trabajadores acerca de su productividad. Desde la perspectiva del trabajador, los datos obtenidos sobre la productividad es lo que se busca con anhelo más que con necesidad, es importante que se evalúen los tipos de productividades en los trabajadores y como influyen en los resultados de la empresa, asimismo el valor que se le otorga a esta productividad incrementaría aún más su rendimiento. (p. 116).

Werther y Davis (2013), evaluaron el rendimiento del desempeño en el trabajo con el sistema por medio del cual se establece la productividad total del empleado; dicho de otra forma, debe impulsar una actividad correccional; de forma semejante, la labor satisfactoria o que va más allá de lo planeado debe ser premiado. Las evaluaciones no formales, fundamentadas en la labor diaria, son consideradas no suficientes.

Cuando tiene un rol formal y sistémico de realimentación, el área de recursos de capital humano puede alentar a los trabajadores para que cumplan o sobrepasen lo que se espera, así como los que no lo realizan. Asimismo, un sistema de evaluación del trato bien enraizado apoya con la evaluación de los procesos de reclutamiento. Incluyendo la toma de decisiones respecto a promociones internas, remuneraciones y diversas áreas del capital humano desempeñado parece con frecuencia una interrupción innecesaria, después de todo, los directivos saben cómo está comportándose cada uno de sus subordinados. (p. 302).

El sistema de calificación de la productividad viene a ser un proceso continuo y sistemático, que por medio de la propugnación de los juicios sobre los empleados se cuantifica la productividad de estos, esta calificación responde a la visión que tiene la empresa de que sus metas se hagan parte integrante de los empleados.

Lado (2013), tiene bien claro que el trabajo desempeñado faculta a gran parte de los empleados a seguir los procedimientos de forma periódica y sencilla en los que se ejecuten riesgos moderados de puesta en trabajo determinado el propósito de conocer si sus comportamiento y resultados consigan la correspondencia de metas logradas por la entidad o bien se debería emplearlos para mejora.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

Las conclusiones que se obtienen en la investigación acerca de la cultura organizacional y la labor desempeñada en el trabajo en los empleados que trabajan en el hospital materno infantil, sentarán las bases que permitan tener como fuente la información de las investigaciones que permitan un mayor logro que la cultura de la organización aborde junto su desempeño.

#### **1.3.2 Justificación Práctica**

Logrará en sus empleados que la institución en sí misma obtenga planes que contribuyan en la mejora de la cultura organizacional para que los problemas y limitaciones que se les presente busquen de tal forma mejorar el desempeño en el trabajo y constituir un sostenimiento en otras instituciones. Los resultados, conclusiones y recomendaciones de esta investigación van a permitir plasmar en la práctica el grupo de conocimientos que se fueron recolectando en el transcurso de la investigación.

#### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Los sistemas procedimentales, los procesos así como las herramientas que se utilizaron en el estudio de las variables anteriormente mencionadas conllevan a en el escenario del hospital materno infantil, sean viables y confiables en los que se puedan emplear como fundamento para posteriores investigaciones.

#### **1.3.4 Justificación social**

Los motivos a nivel social se escogen en un tema en que la cultura organizacional y su labor desempeñada consistan en planes que logran finalidades perseguidas por la empresa por medio de los beneficios que brinden a su población la cual se encuentra ubicada en el hospital materno infantil.

## 1.4 Realidad Problemática

Las entidades que juegan un rol preponderante a nivel social, conllevado con la generación de trabajo, creando bienes y servicios acostumbrados con el desarrollo del trabajo complementado de forma fundamental con la labor y el correcto orden de la organización que en específico desempeña una función al interior de la organización, ya que esta repercute con las acciones, la producciones y planes estratégicos que implican los procedimientos y gestiones, de forma en que sus trabajadores siguen las finalidades de la entidad para incrementar la productividad y competencia en ella misma siendo considerado como el proceso primordial para el correcto manejo de la empresa.

Sobre lo mencionado anteriormente, la labor se lleva a cabo explicando que el trabajador tenga que ser productivo y continuo, brindándole importancia a un ambiente acogedor con promesa a que obtenga un compromiso mayor en el que se otorgue una mayor función y recompensa cuando se obtengan los logros de la misma, puesto que sin ninguna duda esto se ve reflejado en toda cultura a nivel organizacional y de tal manera hay gran medida en la labor del empleado para rendir en su trabajo con un bienestar superior en el que su calidad de producción este por delante. (Figuerola, 2015, p. 10).

La cultura en la organización va de la mano con un sistema de participación por todos sus miembros, el cual participa a su organización de los mejores programas para el top de empresas. (Robbins y Judge, 2013, p. 512).

Chiavenato (2012), desarrolló que la labor desempeñada es la conjunción de las actitudes de todo individuo por conseguir sus resultados, así mismo es interpretado como la eficiencia del trabajador que labora en las empresas, la cual necesita para la entidad.

La labor desempeñada es conceptualizada como la función que se realiza con esfuerzo en el trabajo, es otras palabras, la habilidad de un ente para producir, y crear una labor en corto plazo, empleando poco esfuerzo y una mejor producción

de calidad encontrándose condicionado por el análisis, que tendrá lugar en su consecución. (p. 364).

Se efectuó un diagnóstico en el aspecto del estudio y se halló como problema la existencia de algunos niveles de cultura organizacional, con valores y creencias, con clima y normas distintas, filosofía y simbolismos así como de eficacia y eficiencia, motivación y evaluación que aún existe como considerable espacio para su mejora y productividad.

Por lo tanto, se llevó a cabo la presente investigación “Cultura organizacional y desempeño en el trabajo en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”, con el cual se quiere llegar a realizar aportes para proponer soluciones respecto a la problemática que se planteó.

#### **1.4.1 Formulación del Problema:**

##### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre los Valores y creencias con el desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el Clima y normas con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?

### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?

## **1.5 Hipótesis:**

### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017.

### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017.

### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre el Clima y normas con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017.

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el Clima y normas con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017.

## **II. Método**



## **2.1. Variables:**

En la investigación se consideró 2 variables.

### **Definición conceptual de Cultura organizacional:**

Robbins (2010), señaló que:

Es un proceso conductual de significancia compartida en los empleados de una empresa y que la diferencia del resto. Se entiende que una cultura viene a ser un elemento que se aprecia fácilmente y por ende es de suma importancia que los integrantes de una entidad entiendan y sepan que el ámbito laboral al cual corresponden con la finalidad de señalar y poner de manifiesto la misión, la visión, los valores, las metas y las finalidades de la entidad. (p. 527).

### **Definición conceptual de desempeño laboral.**

Chiavenato (2012), señalo que el desempeño en el trabajo es una mezcla de la forma en que se comportan las personas con sus resultados, también lo explica como la eficiencia del trabajador que labora al interior de la empresa, la cual hace necesario que la organización desempeñe el rendimiento en el trabajo, es otras palabras, la capacidad de una persona para que se produzca, y genere el trabajo en corto tiempo, con un reducido esfuerzo y con una mayor calidad direccionado a la evaluación, que tendrá lugar cuando se arribe a su desenvolvimiento. (p. 364).

### **Definición operacional de las variables:**

La operacionalización de las variables se encuentra ampliamente conectada al factor de la encuesta que como técnica emplearemos para recolectar datos. La misma que tiene que ser semejante a los objetivos del estudio, de forma tal que responda al enfoque de carácter cuantitativo, y al estudio que se realizará.

Rusu (2011), señala que: el concepto operacional “lo conceptualiza como el grupo procedimental, actividades, operaciones que miden y recolectan información respecto a una variable” (p. 24).

### **Definición operacional de la variable Cultura organizacional**

La variable Cultura organizacional, para estudiarla mejor se operacionalizó en 3 aspectos dimensionales, valores, creencias; aspectos climatológicos, reglamentos y filosofía y símbolos, cada una de estas con sus respectivos indicadores, lo cual hizo posible elaborar un grupo de preguntas con 24 ítems los mismos que se empleará en la recolección de información y su procesamiento adecuado por medio del programa estadístico, para la comprobación de la hipótesis para que arriben a la respuestas de estas mismas en la investigación.

### **Definición operacional de la variable desempeño laboral**

La variable satisfacción laboral, para estudiarla se operacionalizó en 3 aspectos dimensionales, eficacia, eficiencia, motivación y evaluación, cada uno de estos con sus respectivos indicadores, lo cual posibilitó la elaboración de un grupo de preguntas que constaron de 24 ítems al mismo tiempo que se emplearon en la recolección de información y su procesamiento posterior por el programa estadístico, para que la comprobación de las hipótesis obtuvieran conclusiones en la investigación.

#### **2.2. Operacionalización de las variables:**

Hernández, et al (2010), respecto a la operacionalización de las variables, señalaron que viene a ser: “la etapa que atraviesa una variable de tal forma que en ella se hallan los relatos de forma empírica que evalúan su conducta en el trabajo de campo” (p.77).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Cultura organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1 Valores y creencias	Principios o cualidades Servicio al cliente Innovación Trabajo en equipo Cumplimiento de metas Percepción de modelo o guía organizacional	1,2,3,4,5,6,7,8			
D2 Clima y normas	Atmósfera o sentimientos Cómo trabajan los empleados Relaciones interpersonales Estándares o reglas Pago oportuno de salarios Cómo deben comportarse los trabajadores. Políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales. Celebra fechas especiales.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Excelente: Buena: Regular:	88 – 120 56 – 87 24 – 55
D3 Filosofía y símbolos	incentivos como resoluciones, diplomas rituales y tradiciones símbolos o Íconos, significado, del logo y los colores desarrollo profesional como familiar Ceremonias realizadas anualmente.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Siempre (5).		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
<b>Eficacia y eficiencia</b>	Eficiencia	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal Escala de Likert	Excelente: Buena: Regular:	88 – 120 56 – 87 24 – 55
	Eficacia				
	Trabajo en equipo				
	Creatividad				
	Aportaciones				
	Dedicación				
	Comunicación				
	Toma de decisiones				
<b>Motivación</b>	Necesidades	9,10,11,12,13,14,15,16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: Buena: Regular:	88 – 120 56 – 87 24 – 55
	Deseos				
	Recompensas				
	Metas				
	Incentivos				
	Resultados				
	Reconocimientos				
	Aumentos				
<b>Evaluación</b>	Acciones	17,18,19,20,21,22,23,24			
	Involucración				
	Mejoras				
	Realimentación				
	Supervisión				
	Competencia				
	Compañerismo				
	calificación				

## **2.3 Metodología:**

### **Hipotético deductivo**

El método empleado en la investigación empleado viene a ser el hipotético de tipo deductivo. Según Mejía (2005), mencionó que es la línea para llegar a resolver sus problemas que se plantearon. Con lo cual se emitirá la hipótesis sobre la posibilidad de llegar a soluciones al problema y comprobando datos obtenidos si van conforme con este planteamiento.

El método que se empleó en el estudio fue el de carácter hipotético deductivo, con un enfoque de tipo cuantitativo, siguiendo al paradigma positivista. El mencionado carácter hipotético deductivo puesto que en el caso especial planteado por una hipótesis que puede partir de lo general a lo particular” (Cegarra, 2011, p.82).

## **2.4 Tipo de estudio:**

El presente trabajo de investigación es básico, dado que se trata de identificar el nexo entre las variables. Por su cuenta Sandi (2014), señala que:

Investigación básica, a su vez se le denomina investigación teórica, puesto que se manifiesta como parte de un marco teórico, prueba hipótesis y genera conclusiones, tiene por finalidad incrementar las teorías al respecto. Responde al orden de carácter científico y que son contribuciones básicas respecto al conocimiento mostrado en la comunidad. (p.15).

### **Descriptivo correlacional:**

#### **Descriptivo**

Hernández, (2010, p. 85), trata de abordar los conceptos, los caracteres, los tipos y las personas junto a sus perfiles, grupos, sociedades, procesos, objetos o razones para estudiar cualquier fenómeno que se pueda analizar.

## Correlacional

Hernández, (2010, p. 85). Su objetivo será abordar la relación o nexo y en qué medida es asociada para que se desarrollen dos o más variables en un determinado contexto.

## 2.5 Diseño

### Diseño no experimental

Al respecto Hernández (2010, p. 151), sostuvo que “el diseño de esta investigación es no experimental ya que hay ausencia de alteración de las variables, limitándose a observar de forma óptima de los sucesos o fenómenos, en otras palabras tal y como se muestra en su contexto de orden natural”;

### Transversal

Es de corte transversal puesto que se recopilan informaciones en un determinado momento cuyo propósito es describir en dicho tiempo la incidencia o el nexo en ese contexto, es como tomar una fotografía de esos hechos que suscitan en ese mismo periodo de tiempo. (Hernández et al, 2010, p.151).

Este tipo de diseño tiene que ver con hallar la correlación que media entre dos variables.

Graficamente se denota:

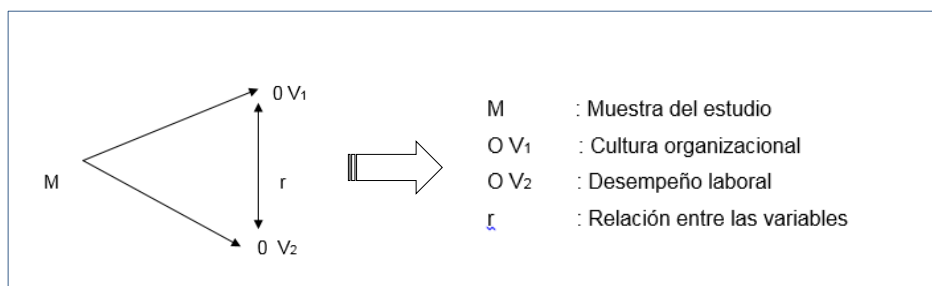


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de Sánchez y Reyes (2008).

## 2.6 Población, muestra y muestreo:

### Población:

La población está constituida por 150 trabajadores, entre asistenciales (40), técnicos (40), auxiliares (25) y enfermeros (45) del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. Por lo cual se consideró una población homogénea.

Tabla 3

*Población del estudio*

HMI César López Silva	N	Total
Trabajadores	150	150
Total		150

*Fuente:* Estadística del hospital

### Muestra:

La muestra es 108 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. Es representativa, obtenida mediante fórmula estadística.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	150
Alfa	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Prevalencia de la Enf./Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	108.00

Tabla 4

*Muestra del estudio*

HMI César López Silva	n	Total
Trabajadores	108	108
Total		108

*Fuente:* Elaborado para el estudio

### **Muestreo**

El muestreo empleado fue el probabilístico, dado que cualquier miembro de la población tuvo la probabilidad de integrar la muestra. De carácter aleatorio simple, al azar.

## **2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Técnicas:

Morone, respecto a las técnicas de investigación afirma que: “los métodos de estudio señalan que: “Las técnicas constituyen los sistemas procedimentales y herramientas empleadas para lograr obtener información, por medio de entrevistas, observaciones y encuestas derivadas de estas” (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo, Morone (2012), acerca de la encuesta señala que: “Se emplea el concepto de encuesta para desarrollar la técnica de que tiene que ver con la recolección de datos que emplea como herramienta en una lista de preguntas que se encuentran de forma fuerte y ordenada y que recopilan los datos para ser tratados de forma estadística, desde un enfoque cuantitativo” (p.17). En la investigación se llevó a cabo la técnica para efectuar la encuesta y el empleo de un instrumento conocido como cuestionario, para tal caso se hace empleo de dos grupos de preguntas, uno para cada variable.



## **Técnica**

La técnica que empleada en este estudio fue la encuesta.

## **Instrumentos**

El instrumento empleado fue el cuestionario.

### **Cuestionario:**

Sobre el cuestionario Abril (2008), señaló que “el grupo de preguntas fue un cuestionario, preparado de manera cuidadosa, respecto a los situaciones y aspectos que se involucran en un estudio, para ser contestadas por la población o su muestra en su defecto” (p.15). (Ver ficha técnica, en anexos).

### **Validación y confiabilidad del instrumento:**

#### **Validez**

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el nivel o grado en que un elemento como el instrumento con veracidad hace medición de la variable que quiere medir” (p.201).

Respecto a esta consistencia que deben tener los hallazgos encontrados o resultados del estudio que abordan un campo científico, las herramientas de cuantificación tienen que ser confiables y válidas, por lo cual para que se determine dicha validez estos instrumentos serán sometidos a un proceso de aplicación que mediara la validación de su contenido.

En la investigación se efectuó el proceso de validación respecto al contenido, en el cual se tuvieron en consideración tres elementos: la relevancia, la pertinencia y la claridad de cada uno estos.

Tabla 5

*Validez del cuestionario sobre la Variable Cultura organizacional*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

*Fuente:* Certificados de validez

Tabla 6

*Validez de cuestionario de desempeño laboral*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

*Fuente:* Certificados de validez

## Confiabilidad

Para lograr llegar a la confiabilidad de los cuestionarios, se empleó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, siguiendo una muestra de 30 trabajadores como prueba piloto. Con posterioridad se procesaron los datos, empleándose el Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento consiste, “en el grado en que produce resultados con coherencia y consistencia”. (p. 200).

Tabla 7

*Interpretación de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Fuente:* Ruiz (2007)

Tabla 8

*Resultados de confiabilidad de cultura organizacional*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Valores y creencias	,851	8
Clima y normas	,893	8
Filosofía y símbolos	,877	8
Cultura organizacional	,905	24

*Fuente:* resultados SPSS

Como se observa en la tabla 8, las dimensiones Valores y creencias, Clima y normas, Filosofía y símbolos, tienen alta confiabilidad. Asimismo la variable Cultura organizacional también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 9

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Desempeño laboral*

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Eficacia y eficiencia	,863	8
Motivación	,907	8
Evaluación	,886	8
<i>Desempeño laboral</i>	,913	24

*Fuente:* Resultados SPSS.

Como se puede apreciar en la tabla 9, las dimensiones tienen confiabilidad alta. Asimismo la variable Desempeño laboral, tiene confiabilidad alta. El instrumento que mide dicha variable es confiable.

#### **Procedimientos de recolección de datos:**

Se efectuó una investigación piloto con el fin de identificar el carácter confiable de los instrumentos en mención, para lo cual se tuvo una muestra de 30 trabajadores con condicione similares, seleccionados indistintamente y que se les aplicó el cuestionario.

El aspecto de la confiabilidad de los instrumentos a raíz de una muestra piloto, fue determinado por dimensiones y variables, estos resultados se mostraron y se interpretaron en las tablas 8 y 9.

Luego de que se probó la validez y la confiabilidad de los instrumentos de estudio, se los aplicó a una muestra de 108 personas.

Por último, se analizó la información obtenida de la muestra de 108 trabajadores, utilizando el programa estadístico SPSS versión 21.0 en español.

## **2.7 Métodos de análisis de datos:**

Para efectuar la contrastación de la hipótesis se tuvieron en consideración los datos ordinales, aplicándose Rho de Spearman para que establezca su relación.

El método que se empleó en el estudio fue uno de carácter hipotético de tipo deductivo, el cual según Bernal (2006), señaló que “este método parte del sistema de afirmaciones de carácter procedimental en calidad de hipótesis que la aceptan o la refutan, obteniendo deducciones de estas para arribar a las conclusiones que tienen que tener que ser confrontadas.” (p.56).

## **2.8 Aspectos éticos**

Se cumplió con resaltar la autoría de la información mostrada en la bibliografía, por lo cual se hizo referencia a investigadores con su respectiva fuente y parte ética que la produce.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

Para el análisis se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados

Tabla 10

*Niveles de Cultura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	9,3	9,3	9,3
	Bueno	53	49,1	49,1	58,3
	Excelente	45	41,7	41,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

*Fuente:* Resultados SPSS 24



*Figura 2:* Distribución de niveles de cultura organizacional.

De los resultados, se tiene que el 49,07% de los encuestados perciben que el nivel es Buena, mientras que el 41,6% de los encuestados perciben que el nivel es Excelente y el 9,2% perciben que el nivel es Regular en la cultura organizacional según el personal.

Tabla 11

*Niveles de Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	14,8	14,8	14,8
	Bueno	52	48,1	48,1	63,0
	Excelente	40	37,0	37,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Fuente: Resultados SPSS 24

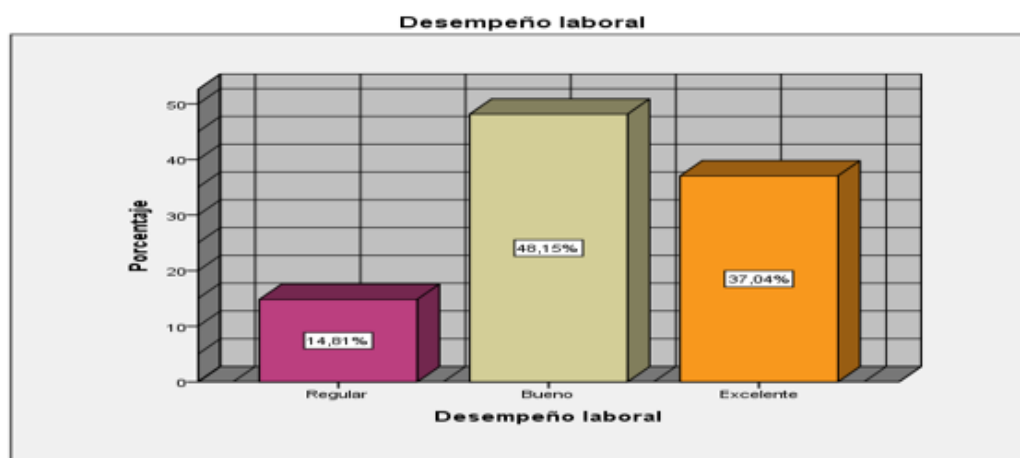


Figura 3: Distribución de niveles de desempeño laboral.

Así mismo se tiene los niveles de comparación del Desempeño laboral de ellos se tiene al 48,1% de los encuestados se encuentran en el nivel Buena; y el 37,04% alcanzaron el nivel Excelente, y un 14,8% se ubicó en el nivel Regular en el Hospital.



### 3.2. Prueba de hipótesis

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Prueba de hipótesis general.

$H_0$ . No existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

$H_i$ . Existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

## E. Resultado

Tabla 12

*Grado de correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral*

			Cultura organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 24

De los resultados Rho de Spearman 0,761 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral.

### Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación directa y significativa entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017

## E. Resultado

Tabla 13

*Grado de correlación de valores y creencias con desempeño laboral*

			Valores y creencias	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Valores y creencias	Coefficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 24

En cuanto al resultado específico 1, Rho de Spearman 0,719 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables,  $p= 0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral del personal del Hospital.

## Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre el Clima y normas con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre el Clima y normas con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

## E. Resultado

Tabla 14

*Grado de correlación de clima y normas con desempeño laboral*

			Clima y normas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima y normas	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 24

En cuanto al resultado específico 2, Rho de Spearman 0,753 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables,  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el Clima y normas con el Desempeño laboral del personal del Hospital.

### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Filosofía y símbolos con el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017

## E. Resultado

Tabla 15

*Grado de correlación de filosofía y símbolos con desempeño laboral*

			Filosofía y símbolos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Filosofía y símbolos	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 24

En cuanto al resultado específico 3, Rho de Spearman ,764 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables,  $p < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa la Filosofía y símbolos y el Desempeño laboral del personal del Hospital.

## **IV. Discusión**

En la actualidad las organizaciones cuentan con diversas herramientas y estrategias para potenciar el rendimiento del personal, pero en primer término se busca la consolidación de la adaptación a la organización para seguidamente, es decir, con mayor adaptabilidad y capacidad de anticipación a los cambios de la Cultura organizacional. Ante ello la potencialidad de las personas debe centrarse en el mejoramiento de sus habilidades, de modo que la optimización de los resultados esté acorde a lo que se requiere como nivel de desempeño frente al servicio que se brinda especialmente en cuidados del ser humano.

Por ello, el análisis descriptivo reportó que los niveles de percepción de la cultura organizacional y el desempeño laboral predominan en que es Bueno sin embargo son muy pocos los que consideran que es excelente, percibiéndose si un menor porcentaje de personas que asignan el nivel de regular, esto indica que pese al continuo mejoramiento con capacitaciones e incentivos, la labor del trabajador del hospital debe estar a la altura de la necesidad de la población, por ello dicho resultado también es comparativo con lo que sostiene Pereira (2012), quien demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, del mismo modo puede sostenerse con el trabajo de Alvarado (2011), quien encontró que los trabajadores del Área de Salud IXII relacionan de manera directa sus emociones al momento de desempeñar alguna tarea.

La prueba de hipótesis principal reporta que la Cultura organizacional está relacionada con el nivel de desempeño laboral, con un valor rho Spearman de  $\rho = ,761$  y un valor  $p = .000$  menor al nivel de  $p = ,05$  con la misma se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica esta linealidad son que la forma como está estructurada la gestión y estructura del hospital materno infantil determina la posibilidad de mostrar sus competencias. Del mismo modo es necesario encontrar las condiciones y ambientes de interacción de manera que las precisiones de la modernidad puedan coadyuvar a llegar a desempeñarse de manera efectiva, dicha condición se explica a partir de las conclusiones de Cantillo

(2013) quien determinó que existe relación entre la cultura organizacional y desempeño, concordando con lo que concluye Oscoco (2015), quien menciona incide de manera favorable en el logro de otorgar una buena atención de calidad al usuario.

El análisis de los aspectos recogidos de la cultura de la organización entre los Valores y creencias y el desempeño laboral con un valor  $p = ,000$  menor al nivel de  $,05$  indicando que es estadísticamente significativa, lo que indica que los valores y creencias determinan las características de la cultura del hospital y ante ello el desempeño laboral de los servidores debe reflejar lo que se pretende como meta organizacional frente a los usuarios. Dicha afirmación es coincidente con lo planteado por Coello (2014), quien evidencio que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, dicha conclusión también tiene asidero con lo concluido por Arrati (2011), quien precisa que los docentes con bajo desempeño profesional no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal.

Respecto al análisis de las relaciones entre el Clima y normas y el desempeño laboral se encontró un coeficiente de correlación rho Spearman  $,753$ ; con un valor  $p = ,000$  menor al nivel de  $0,05$  planteado para este estudio estableciendo que el ambiente laboral es una condición importante de la gestión ya que el nivel de comunicación, las relaciones interpersonales, el tipo de planteamiento de los espacios laborales así como los constantes estímulos son aquellos que deben concordar de manera coherente con el desempeño laboral realizado. En ese sentido, dicho hallazgo se fundamenta con el trabajo de Huaco (2011), quien señala que el Organigrama y los Instrumentos de Normativos de Gestión presentan limitaciones estructurales y funcionales de conexión con los requerimientos de su entorno; así como están desactualizados con relación a la aplicación de los dispositivos legales vigentes, aspecto que también aporta Uría



(2011), al señalar que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, similar a lo encontrado por Figueroa (2015), quien sostiene que los planes que incentiven el arraigo hacia la cultura organizacional y motiven al mismo tiempo, el desempeño eficiente de los colaboradores; esto con el propósito de reconocer y seguir promoviendo tanto los valores culturales como el buen desempeño, de tal manera, que con ello se fortalezcan ambos factores, en busca de hacer sentir al colaborador parte importante de la institución gubernamental y orgulloso de pertenecer a la misma.

Asimismo en el análisis de la dimensión, la Filosofía y símbolos de la cultura organizacional se ubica en la misma línea perceptiva del nivel del desempeño laboral, por ello con un valor  $\rho = ,764$  y un valor  $p = ,000$  se determinó que está relacionada positivamente la Filosofía y símbolos con el desempeño y esta es de una magnitud alta lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores se sienten parte del Clima y normas y eso determina el nivel de compromiso y desarrollo laboral en similitud a lo que la sociedad de servicios, en lo que la fuerza de trabajo se dispone, como bien lo sostiene Quispe (2015), quien afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; también Meléndez (2011), señala que la autoestima se correlaciona positivamente con el desempeño de los trabajadores, lo que implica clima o estabilidad emocional, ante ello el aporte de Arandia (2013), señala que los indicadores: liderazgo, toma de decisiones, comunicación y asertividad, se puede inferir que casi siempre el liderazgo permite la integración del recurso humano en los proyectos de desarrollo organizacional, como también lo sostiene García (2014) quien encontró que la motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,761 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**Segunda:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,719 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre los valores y creencias de la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según personal del Hospital.

**Tercera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,753 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre el clima y normas de la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según personal del Hospital.

**Cuarta:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,764 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la filosofía y símbolos de la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según personal del Hospital.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los directivos del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador, se sugiere realizar convenios interinstitucionales con universidades del medio a fin de planificar capacitaciones y de esta manera mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral.

**Segunda:** A los funcionarios del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador, se sugiere implementar seminarios con programas de sensibilización al colectivo organizacional, para que internalicen la cultura organizacional y el desempeño laboral, como ventaja competitiva en la gestión gerencial.

**Tercera:** A los funcionarios del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador, se sugiere planificar estrategias para difundir y mejorar la filosofía y el clima de la organización, ya que la mayoría de los trabajadores se sienten parte del Clima y eso determina el nivel de compromiso y desarrollo laboral, haciendo sentir al colaborador parte importante de la institución gubernamental y orgulloso de pertenecer a la misma.

**Cuarta:** A los estudiantes de posgrado, se recomienda profundizar este tema en otros enfoques y aplicando otros métodos de manera que los hallazgos sirvan para incrementar los conocimientos de la sociedad sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en las instituciones públicas.

## **Referencias**

- Alvarado, G. (2011). *Estabilidad emocional y su relación con el desempeño laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Anticona, A. (2015). *Cultura organizacional y Calidad de atención al cliente en las microempresas y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Restaurantes (Cevicherías) del Distrito de Chimbote 2015*, Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote
- Cantillo J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. Sincelejo, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración, 8va edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano, 3ª edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. © 2009
- Dorta, A. (2014). *Cultura organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.
- Figuerola, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental*. Guatemala de La asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- González (2014). Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Quetzaltenango, mayo de 2014.
- Guarniz (2014). Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego, 2012. Trujillo, abril 2014.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: MacGraw Hill. Interamericana.
- Huaco (2011). El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios. Lima-Perú 2011.
- Huamani (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. Villa El Salvador, Lima – Perú 2015.

- Kinicki, A. y Kreitner R. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*, 8va edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.2013.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*, 14ª Ed., McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Meléndez, D. (2011). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la Ciudad de Guatemala*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo*. Tesis de maestría. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Moyano, J. y otros. (2011). *Administración de empresas: un enfoque teórico práctico*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Oscoco, P. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas*. Apurímac, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*, 10a ed., México: Pearson Educación.



- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*, 15a ed., Prentice Hall, Copyright © 2013.
- Stephen P., Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12ª edición, Pearson Education Inc, Copyright ©.
- Sánchez (2013). Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. Huacho – Perú 2013.
- Uría (2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de ambato. Ambato – Ecuador 2011.
- Werther W. y Davis K. (2013) *Administración de recursos humanos - El capital humano de las empresas*, 7ª Edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V., © 2013, México.

## **Anexos**

**Anexo A**  
**Matriz de consistencia**

TÍTULO: Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017				
AUTOR: Br. Carol Mey Soto Rodriguez.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>  <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>  <b>Hipótesis específica 1</b> Existe una relación significativa entre los Valores y creencias con el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.	D1 Valores y creencias	Principios o cualidades Servicio al cliente Innovación Trabajo en equipo Cumplimiento de metas Percepción de modelo o guía organizacional
			D2 Clima y normas	Atmósfera o sentimientos Cómo trabajan los empleados Relaciones interpersonales Estándares o reglas Pago oportuno de salarios Cómo deben comportarse los trabajadores.
			D3 Filosofía y símbolos	Políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales. Celebra fechas especiales. incentivos como resoluciones, diplomas rituales y tradiciones símbolos o íconos, significado, del logo y los colores

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL									
<p><b>TIPO:</b> El presente estudio fue descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149). En la presente investigación correlacional se aplicó el siguiente diseño:</p> <div><pre>graph LR; M --&gt; Y; M --&gt; X; Y &lt;--&gt; X;</pre></div> <p>Dónde: M : Muestra de Estudio X : Cultura organizacional Y : Desempeño laboral r : Correlación</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está constituida por 150 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra es 108 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. Obtenida mediante fórmula estadística.</p> <div><p>Tabla 4 <i>Muestra del estudio</i></p><table><tr><th>HMI César López Silva</th><th>n</th><th>Total</th></tr><tr><td>Trabajadores</td><td>108</td><td>108</td></tr><tr><td>Total</td><td>108</td><td>108</td></tr></table></div> <p><b>3.5.3. Muestreo</b> El muestreo utilizado es probabilístico. Estadísticamente representativo. Aleatorio simple.</p>	HMI César López Silva	n	Total	Trabajadores	108	108	Total	108	108	<p>Variable 1: <b>Cultura organizacional:</b> <b>Instrumento:</b> Se aplicó un cuestionario</p> <p>Variable 2: <b>Desempeño laboral</b> <b>Instrumento:</b> Se aplicó un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Carol Mey Soto Rodríguez.</p> <p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizará en este estudio será la encuesta.</p> <p><b>Escala de los instrumentos:</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca.</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 21.0, donde se elaboraron tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis. se utilizó el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados fueron obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 108 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador.</p>
HMI César López Silva	n	Total										
Trabajadores	108	108										
Total	108	108										

## **Anexo B**

### **Instrumentos de medición**

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA DE POSTGRADO

#### CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Cultura organizacional en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Cultura organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN: Valores y creencias	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital					
2	Percibe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética					
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución					
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias					
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud					
6	Estima que en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo					
7	Aprecia la importancia del cumplimiento de metas en la institución					
8	Percibe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud					
	DIMENSIÓN: Clima y normas	S	CS	AV	CN	N



VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN: Valores y creencias	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital					
2	Percibe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética					
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución					
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias					
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud					
6	Estima que en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo					
7	Aprecia la importancia del cumplimiento de metas en la institución					
8	Percibe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud					
	DIMENSIÓN: Clima y normas	S	CS	AV	CN	N
9	Cree que hay un clima organizacional propicio en el desarrollo de las labores de salud					
10	Percibe un trato humano en donde se toma en cuenta los sentimientos de las personas					
11	Piensa que hay formas en que se evalúan cómo trabajan los empleados					
12	Cree que las relaciones interpersonales son importantes en el quehacer diario del hospital					
13	Observa que hay normas institucionales que deben cumplirse en la atención a los pacientes					
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de estándares en la institución					
15	Cree que la entidad cumple con el pago oportuno de los salarios mensualmente					
16	Estima que el comportamiento de los trabajadores es adecuado en observación a las normas de la institución					
	DIMENSIÓN: Filosofía y símbolos	S	CS	AV	CN	N
17	Considera que las políticas institucionales son adecuadas					
18	Percibe que la Institución celebra fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias, navidad, entre otros					
19	Observa que se dan incentivos con resoluciones, diplomas, para premiar las buenas labores, en deportes u otros					
20	Estima que los trabajadores celebran las tradiciones de índole religiosa acatando los respectivos feriados					
21	Piensa que la institución cuenta con símbolos o íconos apropiados que la distinguen de las demás					
22	Cree que los trabajadores reconocen el significado, del logo y los colores representativos de la Institución					
23	Considera que a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar					
24	Percibe que los trabajadores participan con optimismo en las ceremonias realizadas anualmente por la institución					

¡Muchas gracias!



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador”, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el desempeño laboral.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSIÓN Eficacia y eficiencia	S	CS	AV	CN	N
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores en el hospital					
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada en la entidad					
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria de salud					
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario del hospital					
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores del hospital					
6	Piensa que los trabajadores muestran dedicación a su trabajo en salud					
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral					
8	Estima que los trabajadores toman decisiones en algunos casos en la institución					
	DIMENSIÓN Motivación	S	CS	AV	CN	N
9	Percibe que se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral de salud					
10	Observa que los trabajadores muestran deseos de mejora laborales					

11	Cree que la institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores					
12	Estima que los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución					
13	Percibe que la administración promueve el otorgamiento de incentivos laborales					
14	Observa que los trabajadores buscan resultados positivos para la institución					
15	Cree que la institución propicia dar alguna forma reconocimiento a los trabajadores					
16	Piensa que la administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador					
	<b>DIMENSIÓN Evaluación</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
17	Estima que la administración implementa acciones de evaluación					
18	Observa que los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan					
19	Piensa que la administración busca formas de medición de mejoras del personal					
20	Cree que la institución genera ciclos de realimentación del personal					
21	Estima que la institución propicia mecanismos de supervisión al personal					
22	Cree que la administración valora la competencia del personal					
23	Percibe que los trabajadores aprecian el valor del comportamiento					
24	Cree que la institución dispone de medios de calificación al personal					

¡Muchas gracias!

### **Variable 1: Cultura organizacional**

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica.

#### **Datos generales**

Título:	Cuestionario sobre la Cultura organizacional
Autor:	Br. Carol Mey Soto Rodriguez
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Cultura organizacional en el Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Cultura organizacional y desempeño laboral del personal.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Cultura organizacional.

### **Variable 2: Desempeño laboral.**

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

#### **Cuestionario sobre la variable Desempeño laboral**

Ficha técnica.

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre el Desempeño laboral.
Autor:	Br. Carol Mey Soto Rodriguez
Procedencia:	Lima – Perú, 2017

Objetivo:	Describir las características de la variable desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Cultura organizacional y desempeño laboral del personal.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre el Desempeño laboral.

## **Anexo C**

### **Base de datos de la prueba piloto**

**Base de Datos de Prueba Piloto**  
**Variable 1: Cultura organizacional**



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4
2	1	1	3	3	1	2	2	5	5	5	2	5	5	3	3	3	5	5	2	5	5	3	3	3
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	6	4	4	3	4	5	4	5	6	4	4	3	4	5	4
4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3
5	1	2	3	3	2	1	2	2	5	3	3	5	5	3	1	1	5	3	3	5	5	3	1	1
6	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	2	5	1	1	1	1	1	3	2	5
7	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1
8	2	3	4	1	1	1	3	5	4	2	3	5	5	2	4	3	4	2	3	5	5	2	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	2	4	2	2	4
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4
11	4	5	4	4	5	3	2	4	4	2	3	5	2	4	2	1	4	2	3	5	2	4	2	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	2	2	4	1	3	4	2	2	1	2	3	1	3	4	2	2	1	2	3
14	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
15	1	1	1	1	1	3	2	1	5	3	5	5	5	1	3	2	5	3	5	5	5	1	3	2
16	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	4	4	3	3	1	2	3	2	4	4	3	3
17	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
18	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	1	3	5	3	2	3	3	3	1
19	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
20	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
21	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	5	3	3	2	4	2	2	2	5	3	3	2
22	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
23	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
25	5	3	2	5	4	1	7	5	4	2	2	1	5	3	5	5	4	2	2	1	5	3	5	5
26	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	5	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4

**Base de Datos de Prueba Piloto**  
**Variable 1: Cultura organizacional**

## Variable 2: Desempeño laboral.

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	2	5	5	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	4
3	4	4	4	4	5	4	4	2	5	6	4	4	3	4	5	4	1	2	1	1	1	1	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	5
5	2	4	3	2	3	2	3	2	5	3	3	5	5	3	1	1	5	5	3	2	1	5	5	2
6	3	2	3	4	2	2	2	4	1	1	1	1	1	3	2	5	4	3	1	2	2	3	2	2
7	4	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	2	2	3	2	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	2	4	3	3	1	1	1	1	1	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	3	3	4	1	1	1	1	1	1	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	5	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3
12	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	4	2	2	1	2	3	1	5	5	3	1	1	5	5
14	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	3	1	3	2	2	5	5
15	5	3	4	1	1	4	5	2	5	3	5	5	5	1	3	2	4	5	1	1	2	1	2	4
16	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	4	4	3	3	1	1	1	2	3	3	1	2
17	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2
18	4	5	4	4	5	4	4	2	3	5	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	4	4
19	5	4	5	4	5	5	5	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	5	3	3	2	5	5	4	4	4	5	3	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
25	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	1	5	3	5	5	1	2	4	3	3	3	2	3
26	3	3	2	2	2	2	2	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	2	2	2
27	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	5	5	4	3	5	5	2	3	4	4	3	2	3	2
28	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3
29	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	5	5	5	3	5	5	2	2	3	2	3	2	3	3
30	2	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3



## **Anexo D**

### **Base de datos de la muestra**

BASE DE DATOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL																												
	DIMENSIÓN: VALORES Y CREENCIAS									DIMENSIÓN: CLIMA Y NORMAS									DIMENSIÓN: FILOSOFÍA Y SÍMBOLOS									TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	ST	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	ST	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	ST	TOTAL
1	5	5	2	2	2	4	5	3	28	3	5	5	2	2	5	5	2	26	4	4	2	5	2	5	2	2	26	100
2	5	4	4	4	2	5	2	5	31	5	4	3	2	5	2	3	5	24	5	5	1	3	2	5	2	5	28	88
3	2	5	5	5	5	4	5	2	33	3	5	5	2	4	5	5	5	31	3	3	3	5	2	5	2	3	28	93
4	5	5	3	4	5	5	2	5	34	5	2	3	5	5	2	5	2	24	5	5	1	3	2	5	5	5	31	94
5	5	2	5	5	5	2	5	2	31	3	2	5	4	5	5	3	2	26	4	4	1	5	2	5	3	5	29	89
6	2	5	4	4	5	5	5	5	35	5	4	3	5	4	5	2	2	25	2	5	3	3	5	5	2	2	27	92
7	5	4	5	5	4	4	5	3	35	3	2	5	3	5	5	3	5	28	5	5	1	5	4	5	3	3	31	97
8	2	5	3	5	5	5	5	5	35	5	4	2	5	2	5	2	5	25	5	5	1	3	5	5	5	5	34	99
9	5	5	5	5	5	3	5	3	36	3	5	5	2	5	5	5	5	32	3	3	3	5	3	5	2	5	29	100
10	2	5	4	5	5	5	2	5	33	5	4	3	5	4	5	2	2	25	5	5	1	3	5	2	5	5	31	94
11	5	5	5	5	4	3	5	3	35	3	5	5	4	2	5	5	5	31	3	3	1	5	3	5	3	3	26	95
12	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	4	2	2	4	5	5	2	24	5	5	2	3	5	5	2	5	32	99
13	5	5	5	5	4	2	5	3	34	3	5	5	3	5	4	5	5	32	3	3	2	5	3	5	4	5	30	99
14	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	4	5	5	2	5	5	5	31	5	5	2	3	2	5	5	2	29	103
15	5	5	5	5	5	2	5	3	35	3	5	3	4	5	4	2	5	28	4	4	1	5	3	2	4	5	28	94
16	3	5	3	4	5	5	5	5	35	5	4	5	5	2	5	5	5	31	5	5	2	4	5	4	5	5	35	106
17	5	5	5	5	5	2	5	3	35	3	5	3	4	5	5	5	4	31	5	5	1	5	3	5	4	5	33	102
18	5	5	3	4	5	5	5	5	37	5	4	2	5	2	5	5	5	28	5	5	2	3	5	5	2	5	32	102
19	5	5	4	5	4	3	5	3	34	3	5	3	4	5	1	5	5	28	1	5	1	5	3	1	1	5	22	87
20	3	5	3	4	5	5	5	5	35	5	4	1	5	4	5	5	5	29	5	5	2	3	5	5	5	5	35	104
21	5	5	4	1	1	3	5	1	25	3	5	1	3	5	5	5	5	29	1	5	1	5	3	4	4	1	24	81
22	5	4	3	4	5	5	4	5	35	5	1	5	5	4	5	5	5	30	5	5	2	3	1	5	1	5	27	97
23	3	5	4	5	1	2	1	3	24	3	5	3	3	1	1	1	5	19	5	5	1	1	3	4	4	1	24	70
24	5	1	3	4	5	1	1	5	25	5	4	5	1	4	5	5	5	29	1	5	2	1	5	5	1	1	21	80
25	1	5	4	5	4	5	5	4	33	4	1	3	3	4	5	5	5	26	5	5	2	3	5	5	5	4	34	97
26	1	4	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	1	5	4	5	5	30	1	1	4	5	1	5	3	5	25	93
27	3	5	4	4	5	5	5	4	35	4	5	1	4	5	5	5	1	26	5	5	2	5	1	4	1	3	28	91
28	4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	4	5	1	1	4	5	5	25	2	2	2	4	5	5	3	5	28	95
29	5	5	1	4	5	5	5	4	34	4	5	4	5	1	5	4	4	28	1	5	2	5	1	4	5	4	27	93
30	5	4	5	5	1	1	5	5	31	5	5	1	5	5	1	5	4	26	4	4	4	4	5	5	4	5	35	97
31	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	5	5	5	5	5	5	4	34	1	1	2	5	4	2	5	4	24	97
32	3	5	5	5	5	4	5	1	33	5	4	5	5	4	1	5	4	28	4	4	2	4	5	5	4	5	33	99
33	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	4	1	5	1	5	25	5	5	2	5	1	4	5	4	31	98
34	4	1	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	1	1	5	1	23	1	4	1	4	5	5	4	3	27	87

35	4	1	5	4	5	4	4	5	32	5	5	5	1	5	5	5	4	30	5	5	2	5	4	5	5	4	35	102
36	3	1	5	1	5	3	5	3	26	3	4	5	5	3	5	1	4	27	4	4	3	4	1	5	4	3	28	84
37	3	5	4	4	5	4	4	5	34	5	5	4	4	1	5	4	5	28	5	1	1	5	3	4	5	4	28	95
38	3	3	1	5	5	3	5	3	28	3	4	5	5	3	5	5	4	31	4	4	2	4	4	5	4	3	30	92
39	3	4	5	5	5	4	3	5	34	5	5	3	1	5	5	4	4	27	5	5	2	5	1	4	5	4	31	97
40	4	3	5	5	5	1	5	3	31	3	1	5	5	3	5	5	4	28	4	4	2	3	4	5	4	3	29	91
41	3	4	5	1	5	4	3	5	30	5	5	3	1	1	5	1	4	20	5	5	3	5	3	4	5	4	34	89
42	3	2	5	5	5	1	5	3	29	3	1	5	5	3	5	5	4	28	4	4	2	3	4	5	4	3	29	89
43	5	4	4	1	5	1	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	2	5	4	2	5	4	32	99
44	3	5	5	5	4	5	1	4	32	4	5	1	5	4	5	2	5	27	2	2	1	5	5	4	5	5	29	92
45	5	5	2	4	5	3	5	1	30	1	3	5	2	5	4	5	5	29	2	2	5	1	3	4	1	1	19	79
46	5	5	2	2	2	4	5	3	28	3	5	5	2	2	5	5	2	26	4	4	2	5	2	5	2	2	26	83
47	5	4	4	4	2	5	2	5	31	5	4	3	2	5	2	3	5	24	5	5	1	3	2	5	2	5	28	88
48	2	5	5	5	5	4	5	2	33	3	5	5	2	4	5	5	5	31	3	3	3	5	2	5	2	3	28	93
49	5	5	3	4	5	5	2	5	34	5	2	3	5	5	2	5	2	24	5	5	1	3	2	5	5	5	31	94
50	5	2	5	5	5	2	5	2	31	3	2	5	4	5	5	3	2	26	4	4	1	5	2	5	3	5	29	89
51	2	5	4	4	5	5	5	5	35	5	4	3	5	5	4	5	2	25	2	5	3	3	5	5	2	2	27	92
52	5	4	5	5	4	4	5	3	35	3	2	5	3	5	5	3	5	28	5	5	1	5	4	5	3	3	31	97
53	2	5	3	5	5	5	5	5	35	5	4	2	5	2	5	2	5	25	5	5	1	3	5	5	5	5	34	99
54	5	5	5	5	5	3	5	3	36	3	5	5	2	5	5	5	5	32	3	3	3	5	3	5	2	5	29	100
55	2	5	4	5	5	5	2	5	33	5	4	3	5	4	5	2	2	25	5	5	1	3	5	2	5	5	31	94
56	5	5	5	5	4	3	5	3	35	3	5	5	4	2	5	5	5	31	3	3	1	5	3	5	3	3	28	95
57	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	4	2	2	4	5	5	2	24	5	5	2	3	5	5	2	5	32	99
58	5	5	5	5	4	2	5	3	34	3	5	5	3	5	4	5	5	32	3	3	2	5	3	5	4	5	30	99
59	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	4	5	5	2	5	5	5	31	5	5	2	3	2	5	5	2	29	103
60	5	5	5	5	5	2	5	3	35	3	5	3	4	5	4	2	5	28	4	4	1	5	3	2	4	5	28	94
61	3	5	3	4	5	5	5	5	35	5	4	5	5	2	5	5	5	31	5	5	2	4	5	4	5	5	35	106
62	5	5	5	5	5	2	5	3	35	3	5	3	4	5	5	5	4	31	5	5	1	5	3	5	4	5	33	102
63	5	5	3	4	5	5	5	5	37	5	4	2	5	2	5	5	5	28	5	5	2	3	5	5	2	5	32	102
64	5	5	4	5	4	3	5	3	34	3	5	3	4	5	1	5	5	28	1	5	1	5	3	1	1	5	22	87
65	3	5	3	4	5	5	5	5	35	5	4	1	5	4	5	5	5	29	5	5	2	3	5	5	5	5	35	104
66	5	5	4	1	1	3	5	1	25	3	5	1	3	5	5	5	5	29	1	5	1	5	3	4	4	1	24	81
67	5	4	3	4	5	5	4	5	35	5	1	5	5	4	5	5	5	30	5	5	2	3	1	5	1	5	27	97
68	3	5	4	5	1	2	1	3	24	3	5	3	3	1	1	1	5	19	5	5	1	1	3	4	4	1	24	70
69	5	1	3	4	5	1	1	5	25	5	4	5	1	4	5	5	5	29	1	5	2	1	5	5	1	1	21	80
70	1	5	4	5	4	5	5	4	33	4	1	3	3	4	5	5	5	26	5	5	2	3	5	5	5	4	34	97
71	1	4	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	1	5	4	5	5	30	1	1	4	5	1	5	3	5	25	93
72	3	5	4	4	5	5	5	4	35	4	5	1	4	5	5	5	1	26	5	5	2	5	1	4	1	3	28	91

73	4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	4	5	1	1	4	5	5	25	2	2	2	4	5	5	3	5	28	95
74	5	5	1	4	5	5	5	4	34	4	5	4	5	1	5	4	4	28	1	5	2	5	1	4	5	4	27	93
75	5	4	5	5	1	1	5	5	31	5	5	1	5	5	1	5	4	26	4	4	4	4	5	5	4	5	35	97
76	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	5	5	5	5	5	5	4	34	1	1	2	5	4	2	5	4	24	97
77	3	5	5	5	5	4	5	1	33	5	4	5	5	4	1	5	4	28	4	4	2	4	5	5	4	5	33	99
78	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	4	1	5	1	5	25	5	5	2	5	1	4	5	4	31	98
79	4	1	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	1	1	5	1	23	1	4	1	4	5	5	4	3	27	87
80	4	1	5	4	5	4	4	5	32	5	5	5	1	5	5	5	4	30	5	5	2	5	4	5	5	4	35	102
81	3	1	5	1	5	3	5	3	26	3	4	5	5	3	5	1	4	27	4	4	3	4	1	5	4	3	28	84
82	3	5	4	4	5	4	4	5	34	5	5	4	4	1	5	4	5	28	5	1	1	5	3	4	5	4	28	95
83	3	3	1	5	5	3	5	3	28	3	4	5	5	3	5	5	4	31	4	4	2	4	4	5	4	3	30	92
84	3	4	5	5	5	4	3	5	34	5	5	3	1	5	5	4	4	27	5	5	2	5	1	4	5	4	31	97
85	4	3	5	5	5	1	5	3	31	3	1	5	5	3	5	5	4	28	4	4	2	3	4	5	4	3	29	91
86	3	3	2	5	5	5	3	3	29	2	5	5	5	3	3	2	5	28	5	5	3	3	2	5	5	5	33	92
87	5	5	4	4	1	5	5	5	34	4	4	1	5	5	5	4	4	28	1	5	5	5	4	4	1	5	30	96
88	3	3	5	5	5	4	3	3	31	5	5	5	4	3	3	5	5	30	5	4	3	3	5	5	5	4	34	100
89	5	5	5	2	4	5	5	5	36	5	2	4	5	5	5	5	2	28	4	5	5	5	5	2	4	5	35	104
90	5	5	5	2	2	2	5	5	31	5	2	2	2	5	5	5	2	23	2	2	5	5	5	2	2	2	25	84
91	5	5	4	4	4	2	5	5	34	4	4	4	2	5	5	4	4	28	4	2	5	5	4	4	4	2	30	96
92	2	2	5	5	5	5	2	2	28	5	5	5	5	2	2	5	5	29	5	5	2	2	5	5	5	5	34	96
93	5	5	5	3	4	5	5	5	37	5	3	4	5	5	5	5	3	30	4	5	5	5	5	3	4	5	36	108
94	5	5	2	5	5	5	5	5	37	2	5	5	5	5	5	2	5	32	5	5	5	5	2	5	5	5	37	108
95	2	2	5	4	4	5	2	2	26	5	4	4	5	2	2	5	4	26	4	5	2	2	5	4	4	5	31	88
96	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	5	4	5	5	4	37	112
97	2	2	5	3	5	5	2	2	26	5	3	5	5	2	2	5	3	25	5	5	2	2	5	3	5	5	32	88
98	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120
99	2	2	5	4	5	5	2	2	27	5	4	5	5	2	2	5	4	27	5	5	2	2	5	4	5	5	33	92
100	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	4	38	116
101	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	3	5	5	5	5	5	3	31	5	5	5	5	5	3	5	5	38	112
102	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	4	38	116
103	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	5	4	5	5	39	116
104	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120
105	3	3	5	3	4	5	3	3	29	5	3	4	5	3	3	5	3	26	4	5	3	3	5	3	4	5	32	92
106	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120
107	5	5	5	3	4	5	5	5	37	5	3	4	5	5	5	5	3	30	4	5	5	5	5	3	4	5	36	108
108	5	5	5	4	5	4	5	5	38	5	4	5	4	5	5	5	4	32	5	4	5	5	5	4	5	4	37	112

## **Anexo E:**

**Certificados de validez de contenido de los instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: Valores y creencias</b>							
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital							
2	Percebe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética							
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución							
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias							
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud							
6	Estima que en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo							
7	Aprecia la importancia del cumplimiento de metas en la institución							
8	Percebe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud							
	<b>DIMENSIÓN: Clima y normas</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Cree que hay un clima organizacional propicio en el desarrollo de las labores de salud							
10	Percebe un trato humano en donde se toma en cuenta los sentimientos de las personas							
11	Piensa que hay formas en que se evalúan cómo trabajan los empleados							
12	Cree que las relaciones interpersonales son importantes en el quehacer diario del hospital							
13	Observa que hay normas institucionales que deben cumplirse en la atención a los pacientes							
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de estándares en la institución							
15	Cree que la entidad cumple con el pago oportuno de los salarios mensualmente							
16	Estima que el comportamiento de los trabajadores es adecuado en observación a las normas de la institución							
	<b>DIMENSIÓN: Filosofía y símbolos</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Considera que las políticas institucionales son adecuadas							
18	Percebe que la Institución celebra fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias, navidad, entre otros							
19	Observa que se dan incentivos con resoluciones, diplomas, para premiar las buenas labores, en deportes u otros							
20	Estima que los trabajadores celebran las tradiciones de índole religiosa acatando los respectivos feriados							
21	Piensa que la institución cuenta con símbolos o íconos apropiados que la distinguen de las demás							
22	Cree que los trabajadores reconocen el significado, del logo y los colores representativos de la institución							
23	Considera que a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar							
24	Percebe que los trabajadores participan con optimismo en las ceremonias realizadas anualmente por la institución							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [    ]      Aplicable después de corregir [    ]      No aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----

Firma del Experto Informante.

✚ CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superancias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: Eficacia y eficiencia</b>							
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores en el hospital							
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada en la entidad							
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria de salud							
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario del hospital							
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores del hospital							
6	Piensa que los trabajadores muestran dedicación a su trabajo en salud							
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral							
8	Estima que los trabajadores toman decisiones en algunos casos en la institución							
	<b>DIMENSIÓN: Motivación</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Permite que se tome en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral de salud							
10	Observa que los trabajadores muestran deseos de mejora laborales							
11	Cree que la institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores							
12	Estima que los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución							
13	Permite que la administración promueve el otorgamiento de incentivos laborales							
14	Observa que los trabajadores buscan resultados positivos para la institución							
15	Cree que la institución propicia dar alguna forma reconocimiento a los trabajadores							
16	Piensa que la administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador							
	<b>DIMENSIÓN: Evaluación</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Estima que la administración implementa acciones de evaluación							
18	Observa que los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan							
19	Piensa que la administración busca formas de medición de mejoras del personal							
20	Cree que la institución genera ciclos de realimentación del personal							
21	Estima que la institución propicia mecanismos de supervisión al personal							
22	Cree que la administración valora la competencia del personal							
23	Permite que los trabajadores aprecian el valor del comportamiento							
24	Cree que la institución dispone de medios de calificación al personal							



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [    ]      Aplicable después de corregir [    ]      No aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----

Firma del Experto Informante.

**Anexo F:**  
**Artículo Científico**

## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”.
2. **AUTOR:** Br. Carol Mey Soto Rodriguez
3. **COAUTOR:** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje
4. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores del Hospital Materno Infantil César López Silva. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,905 para la variable Cultura organizacional y 0,913 para la variable desempeño laboral. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .761\*\*).
5. **PALABRAS CLAVE:** Cultura organizacional, Desempeño laboral.
6. **ABSTRACT:** In the research titled: "Organizational culture and work performance in the personnel of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017", the general objective of the research was to determine the relationship that exists between the Organizational Culture and the Work Performance in the personnel of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017. The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 108 workers from the

Maternal and Child Hospital César López Silva. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which went very high in both variables: 0.905 for the organizational culture variable and 0.913 for the labor performance variable. With reference to the general objective: To determine the relationship that exists between organizational culture and work performance in the staff of the César López Silva Maternal and Child Hospital of Villa El Salvador - 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational culture and the Job performance. This is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .761 \*\*).

**7. KEYWORDS:** Organizational culture, Work performance.

**8. INTRODUCCIÓN:** La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre la Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017. La importancia práctica estriba en que permitirá a los trabajadores de la institución mejorar sus estrategias de Cultura organizacional para superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar así lograr un mejor desempeño laboral y servir como un soporte a otras instituciones. Los resultados, conclusiones y recomendaciones de esta investigación van a permitir plasmar en la práctica el conjunto de conocimientos que se han ido recolectando en el transcurso de la investigación. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico. Robbins y Judge (2013) mencionaron que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Dorta (2014) planteó que las organizaciones al igual que las personas tienen su propia personalidad, su propia forma de ser y de hacer su propia cultura. Este concepto aparece en el vocabulario empresarial en la década de 1990, debido al relanzamiento industrial de EE.UU., el éxito de muchas empresas en el sector servicios y en especial el de informática. En esta ocasión el concepto de cultura organizacional incorpora la implicación e integración de las personas que constituyen la organización en el proyecto estratégico de la empresa. Cada organización crea su propia cultura. Esto se

manifiesta por el estilo y la forma en que una empresa soluciona los problemas y acepta las situaciones, anticipándose a ellas. Figueroa (2015) hizo referencia que en la actualidad las organizaciones conforman elementos dinámicamente relacionados donde se desarrollan una serie de actividades con la mentalidad de cumplir con sus objetivos y metas. Es por ello, que la cultura organizacional hoy en día ha cobrado gran importancia, puesto que se ha reconocido que ésta, determina la manera en cómo funciona una empresa, reflejándose en gran medida en las estrategias, estructuras y sistemas. Este término ha sido definido por diversos autores, entre ellos Stoner (1996) quien mencionó que la cultura organizacional es el conjunto de elementos importantes como normas, valores, actitudes y creencias que son compartidos por los miembros de una empresa. Por consiguiente, la cultura es la manera en que una organización ha aprendido a manejar sus conductas y contextos; integrando una relación entre las creencias, mitos, conductas y actitudes, donde éstas se fundamentan para crear y definir lo que significa trabajar en una organización particular. (p. 12). Dimensiones de la Cultura organizacional. Robbins (2010), mencionó las dimensiones de la cultura organizacional, valores y creencias, clima y normas, filosofía y símbolos. Dimensión valores y creencias. Valores. Dorta (2014) indicó que la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo. En forma más específica, la cultura organizacional incluye: formas rutinarias de comunicarse, normas que comparten individuos y equipos, valores dominantes, filosofía que guía las políticas y la toma de decisiones, las reglas del juego para llevarse bien y el sentimiento o clima que se transmite en una organización por la disposición física y la forma que los integrantes interactúan con clientes, proveedores y otras instancias externas. La cultura desempeña diversas funciones en las organizaciones. Define los límites; es decir, establece distinciones entre una organización y las otras. Transmite una sensación de identidad a los integrantes. Facilita la aceptación de un compromiso con algo que supera los intereses personales. Aumenta la estabilidad del sistema social. Sirve como un mecanismo que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes y comportamientos de los empleados. Creencias. Figueroa (2015) consideró que las Creencias deben ser vistas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo de actividad en la organización las

cuales pueden ser verdaderas o falsas. (p. 71). Cantillo (2013) relató que Peters y Waterman son considerados los autores que popularizaron el concepto cultura organizacional. Estos autores estudiaban y examinaban el papel de la cultura como recurso o activo organizacional que afecta el rendimiento, consideraron la cultura organizacional como un conjunto dominante y coherente de valores comunes transmitidos por medios simbólicos, tales como creencias, cuentos, mitos, leyendas, eslóganes y anécdotas. (p. 5).

Clima. Figueroa (2015) señaló que el Clima debe ser entendido como la atmósfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, cómo trabajan los empleados, relaciones interpersonales, pago oportuno de salarios, entre otras. (p. 72). Monteza (2012) refirió que el clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. (p. 10).

Normas. Figueroa (2015) manifestó que las Normas son conocidas como los estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores. (p. 72).

Filosofía. Robbins, (2004), sostiene que la cultura original procede de la filosofía de su fundador, la cual, a su vez, ejerce influencia fuerte en los criterios de contratación. Los actos de los directivos actuales fijan el ambiente general de qué comportamiento es aceptable y cuál no lo es. Cómo se socialicen los empleados depende tanto del grado en que sus valores se hacen corresponder con los de la organización en el proceso de selección como de los métodos de socialización preferidos por la administración.

Símbolos. Dorta (2014) aludió que el simbolismo se refiere a los artefactos concretos que adquieren un significado simbólico. La interpretación, el significado de los procesos de simbolismo está determinado por las personas que están dentro y fuera de la organización. Sin embargo, la mayoría de las veces se ve la cultura por medio de la observación de sus artefactos. Bases teóricas de la variable

Desempeño laboral. Chiavenato (2012) explicó que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (p. 364). Dimensiones de la variable Desempeño laboral. Chiavenato (2012), refiere las dimensiones de eficacia y eficiencia, motivación y Evaluación (p. 186). Dimensión eficacia y eficiencia. Robbins y Judge (2013) hacen referencia con respecto a la eficacia y eficiencia de los grupos indicando que las decisiones grupales por lo general son más exactas que las del individuo promedio de un grupo, pero menos exactas que los criterios del miembro más acertado. En términos de rapidez, los individuos son superiores. Dimensión motivación. Weihrich, Koontz y Cannice (2012) consideraron que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfará esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. (p.388). Dimensión evaluación. Werther y Davis (2013) mencionaron que la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado. Para realizar la presente investigación, se ha planteado el

siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017? De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017. Y el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**9. METODOLOGÍA:** El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, es correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre las dos variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental, transversal. No experimental porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables (Hernández et al., 2010, p.51). La población está constituida por 150 trabajadores, entre asistenciales (40), técnicos (40), auxiliares (25) y enfermeros (45) del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017. La muestra es 108 trabajadores, es representativa, obtenida mediante fórmula estadística. La técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.905; para la segunda, 0.913. Para la autorización, en el recojo de datos, se presentó una solicitud al director de la institución, adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 20 minutos.

**10. RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable Cultura organizacional según personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017, se tiene que el 49,07% de los encuestados perciben que el nivel es Buena, mientras que el 41,6% de los encuestados perciben que el nivel es Excelente y el 9,2% perciben que el nivel es Regular en la cultura organizacional según personal



del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. En el nivel inferencial, de los resultados que se aprecian se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,761 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral del personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017.

**11. DISCUSIÓN:** La prueba de hipótesis principal reporta que la Cultura organizacional está relacionada con el nivel de desempeño laboral, con un valor rho Spearman = ,761 y un valor  $p=.000$  menor al nivel de  $p=.05$  con la misma se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica esta linealidad son que la forma como está estructurada la gestión y estructura del hospital materno infantil determina la posibilidad de mostrar sus competencias. Del mismo modo es necesario encontrar las condiciones y ambientes de interacción de manera que las precisiones de la modernidad pueda coadyuvar a llegar a desempeñarse de manera efectiva, dicha condición se explica a partir de las conclusiones de Cantillo (2013) quien determinó que existe relación entre la cultura organizacional y desempeño, concordando con lo que concluye Oscoco (2015) quien menciona que la gestión del talento se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman; del mismo modo encuentra sustento en el trabajo de González (2014), quien estableció que existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.; del mismo modo las conclusiones de Anticona (2015), que señala que la cultura organizacional inciden favorablemente en el logro de brindar una buena atención de calidad al cliente.

**12. CONCLUSIONES:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,761 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral según el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que a mejor Cultura organizacional mejor desempeño laboral.

### 13. REFERENCIAS:

- Anticona, A. (2015). *Cultura organizacional y Calidad de atención al cliente en las microempresas y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Restaurantes (Cevicherías) del Distrito de Chimbote 2015*, Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote
- Cantillo J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. Sincelejo, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración, 8va edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano, 3ª edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. © 2009
- Dorta, A. (2014). Cultura organizacional. Mexico: Limusa Wiley.
- Figueroa, L. (2015). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental. Guatemala de La asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- González (2014). Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Quetzaltenango, mayo de 2014.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: MacGraw Hill. Interamericana.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación, 8va edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.2013.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial, 14a Ed., McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Monteza, N. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo. Tesis de maestría. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Oscoco, P. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas. Apurímac, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Robbins, S. (2010). Comportamiento Organizacional, 10a ed., México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional, 15a ed., Prentice Hall, Copyright © 2013.

Stephen P., Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. 12ª edición, Pearson Education Inc, Copyright ©.

Werther W. y Davis K. (2013) Administración de recursos humanos - El capital humano de las empresas, 7ª Edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V., © 2013, México.

## **Anexo G:**

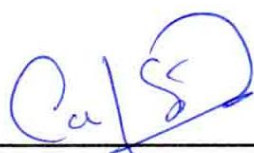
**Declaración jurada de autoría y autorización para la  
publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Carol Mey Soto Rodriguez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate, con el artículo titulado: "Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del Hospital Materno Infantil César López Silva de Villa El Salvador - 2017", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 30 de enero de 2018.



---

Carol Mey Soto Rodriguez

DNI: 09699356

Anexo: Carta UCV de presentación y autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

20 de Enero de 2018

Carta P. 007 – 2018 EPG – UCV ATE

Señor(a)

Dra. Ada Janett del Carmen Julve Caballero  
Director Médico del hospital materno infantil Cesar López Silva

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SOTO RODRIGUEZ, CAROL MEY** identificado con DNI N.° 09699356 y código de matrícula N.° 7000890563; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión De Los Servicios De La Salud** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva - V.E.S - 2017 "**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Secretaria Académica  
Universidad César Vallejo  
Campus – Ate



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

# CARGO

Lima, 17 de noviembre del 2017

**Solicitado:** Autorización para aplicación de encuesta por trabajo de investigación.

**SEÑORES HOSPITAL MATERNO INFANTIL CÉSAR LÓPEZ SILVA**

**Presente.-**

Yo, Carol Mey Soto Rodríguez, identificada con DNI N° 09699356, con domicilio en el sector 2, grupo 6, Mz. F, lote 17, del distrito de Villa el Salvador, ante Ud. Me presento y expongo lo siguiente:

Que me encuentro realizando un trabajo de investigación, cuyo título es “ **Cultura organizacional y desempeño Laboral**” para optar el grado de Maestra, en este sentido me dirijo a Ustedes de manera especial, para solicitarles el permiso correspondiente para aplicar la encuesta al personal del hospital, la cual es necesaria para concluir con mi trabajo de investigación.

Cabe mencionar que los resultados de la presente investigación serán entregados al hospital.

Segura de contar con su valioso apoyo, me despido de ustedes.

Atentamente,

  
Lic. Carol Soto Rodriguez,  
DNI 09699356



Autorizado /



# Anexo: Validaciones por expertos.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL									
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN: Valores y creencias									
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital	✓		✓		✓			
2	Percibe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética	✓		✓		✓			
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución	✓		✓		✓			
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias	✓		✓		✓			
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud	✓		✓		✓			
6	Estima que en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓			
7	Aprecia la importancia del cumplimiento de metas en la institución	✓		✓		✓			
8	Percibe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN: Clima y normas									
9	Cree que hay un clima organizacional propicio en el desarrollo de las labores de salud	Si	No	Si	No	Si	No		
10	Percibe un trato humano en donde se toma en cuenta los sentimientos de las personas	✓		✓		✓			
11	Piensa que hay formas en que se evalúan cómo trabajan los empleados	✓		✓		✓			
12	Cree que las relaciones interpersonales son importantes en el quehacer diario del hospital	✓		✓		✓			
13	Observa que hay normas institucionales que deben cumplirse en la atención a los pacientes	✓		✓		✓			
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de estándares en la institución	✓		✓		✓			
15	Cree que la entidad cumple con el pago oportuno de los salarios mensualmente	✓		✓		✓			
16	Estima que el comportamiento de los trabajadores es adecuado en observación a las normas de la institución	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN: Filosofía y símbolos									
17	Considera que las políticas institucionales son adecuadas	Si	No	Si	No	Si	No		
18	Percibe que la Institución celebra fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias, navidad, entre otros	✓		✓		✓			
19	Observa que se dan incentivos con resoluciones, diplomas, para premiar las buenas labores, en deportes u otros	✓		✓		✓			
20	Estima que los trabajadores celebran las tradiciones de índole religiosa acatando los respectivos feriados	✓		✓		✓			
21	Piensa que la institución cuenta con símbolos o íconos apropiados que la distinguen de las demás	✓		✓		✓			
22	Cree que los trabajadores reconocen el significado, del logo y los colores representativos de la Institución	✓		✓		✓			
23	Considera que a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar	✓		✓		✓			
24	Percibe que los trabajadores participan con optimismo en las ceremonias realizadas anualmente por la institución	✓		✓		✓			



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [☒]      No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Mg. Juan Carlos Tarazona Guillén DNI: 06934122

Especialidad del validador: PLANIFICACION Y GESTION

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mr. Juan Carlos Tarazona Guillén  
CIP: 210417  
Docente - UAP

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION: Eficacia y eficiencia</b> Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores en el hospital	✓		✓		✓		
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada en la entidad	✓		✓		✓		
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria de salud	✓		✓		✓		
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario del hospital	✓		✓		✓		
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores del hospital	✓		✓		✓		
6	Piensa que los trabajadores muestran dedicación a su trabajo en salud	✓		✓		✓		
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral	✓		✓		✓		
8	Estima que los trabajadores toman decisiones en algunos casos en la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: Motivación</b>							
9	Percibe que se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral de salud	✓		✓		✓		
10	Observa que los trabajadores muestran deseos de mejora laborales	✓		✓		✓		
11	Cree que la institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores	✓		✓		✓		
12	Estima que los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución	✓		✓		✓		
13	Percibe que la administración promueve el otorgamiento de incentivos laborales	✓		✓		✓		
14	Observa que los trabajadores buscan resultados positivos para la institución	✓		✓		✓		
15	Cree que la institución propicia dar alguna forma de reconocimiento a los trabajadores	✓		✓		✓		
16	Piensa que la administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: Evaluación</b>							
17	Estima que la administración implementa acciones de evaluación	✓		✓		✓		
18	Observa que los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan	✓		✓		✓		
19	Piensa que la administración busca formas de medición de mejoras del personal	✓		✓		✓		
20	Cree que la institución genera ciclos de reevaluación del personal	✓		✓		✓		
21	Estima que la institución propicia mecanismos de supervisión al personal	✓		✓		✓		
22	Cree que la administración valora la competencia del personal	✓		✓		✓		
23	Percibe que los trabajadores aprecian el valor del comportamiento	✓		✓		✓		
24	Cree que la institución dispone de medios de calificación al personal	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ☒ ]   Aplicable después de corregir [   ]   No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. JUAN CARLOS TARRAZA GUILLEN DNI: 06924122

Especialidad del validador: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Juan Carlos Tarraza Guillén  
CIP 210417  
Docente - UNP

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE VALORES DEL INSTITUTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL									
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN: Valores y creencias</b>									
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital	X		X		X			
2	Percibe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética	X		X		X			
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución	X		X		X			
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias	X		X		X			
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud	X		X		X			
6	Estima que en la Institución donde usted trabaja se promueve el trabajo en equipo	X		X		X			
7	Aprueba la importancia del cumplimiento de metas en la institución	X		X		X			
8	Percibe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: Clima y normas</b>									
9	Cree que hay un clima organizacional propicio en el desarrollo de las labores de salud	X		X		X			
10	Percibe un trato humano en donde se toma en cuenta los sentimientos de las personas	X		X		X			
11	Piensa que hay formas en que se evalúan cómo trabajan los empleados	X		X		X			
12	Cree que las relaciones interpersonales son importantes en el quehacer diario del hospital	X		X		X			
13	Observa que hay normas institucionales que deben cumplirse en la atención a los pacientes	X		X		X			
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de estándares en la institución	X		X		X			
15	Cree que la entidad cumple con el pago oportuno de los salarios mensualmente	X		X		X			
16	Estima que el comportamiento de los trabajadores es adecuado en observación a las normas de la institución	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: Filosofía y símbolos</b>									
17	Considera que las políticas institucionales son adecuadas	X		X		X			
18	Percibe que la institución celebra fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias, navidad, entre otros	X		X		X			
19	Observa que se dan incentivos con resoluciones, diplomas, para premiar las buenas labores, en deportes u otros	X		X		X			
20	Estima que los trabajadores celebran las tradiciones de índole religiosa acatando los respectivos feriados	X		X		X			
21	Piensa que la institución cuenta con símbolos o íconos apropiados que la distinguen de las demás	X		X		X			
22	Cree que los trabajadores reconocen el significado, del logo y los colores representativos de la Institución	X		X		X			
23	Considera que a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar	X		X		X			
24	Percibe que los trabajadores participan con optimismo en las ceremonias realizadas anualmente por la institución	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: DR. SEMINARIO L. HUAMAN RUIZ PE DNI: 10.40.15.71

Especialidad del METODOLOGIA Y ESTADISTICA validador: .....

Lima.....de.....del 20.....

  
Dr. Seminario L. Huaman Quispe  
METODOLOGO - ESTADISTICO  
01641

Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSION: Eficacia y eficiencia	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
				Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores en el hospital			X		X		X		
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada en la entidad			X		X		X		
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria de salud			X		X		X		
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario del hospital			X		X		X		
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores del hospital			X		X		X		
6	Piensa que los trabajadores muestran dedicación a su trabajo en salud			X		X		X		
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral			X		X		X		
8	Estima que los trabajadores toman decisiones en algunos casos en la institución			X		X		X		
9	<b>DIMENSION: Motivación</b> Percibe que se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral de salud			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Observa que los trabajadores muestran deseos de mejora laborales			X		X		X		
11	Cree que la institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores			X		X		X		
12	Estima que los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución			X		X		X		
13	Percibe que la administración promueve el otorgamiento de incentivos laborales			X		X		X		
14	Observa que los trabajadores buscan resultados positivos para la institución			X		X		X		
15	Cree que la institución propicia dar alguna forma de reconocimiento a los trabajadores			X		X		X		
16	Piensa que la administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador			X		X		X		
17	<b>DIMENSION: Evaluación</b> Estima que la administración implementa acciones de evaluación			Si	No	Si	No	Si	No	
18	Observa que los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan			X		X		X		
19	Piensa que la administración busca formas de medición de mejoras del personal			X		X		X		
20	Cree que la institución genera ciclos de realimentación del personal			X		X		X		
21	Estima que la institución propicia mecanismos de supervisión al personal			X		X		X		
22	Cree que la administración valora la competencia del personal			X		X		X		
23	Percibe que los trabajadores aprecian el valor del comportamiento			X		X		X		
24	Cree que la institución dispone de medios de calificación al personal			X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: DR. SEMINARIO L. HUAMAN QUSPE DNI: 1.D.40.45.71

Especialidad del validador: HEREDEROSIA Y ESTADISTICA

Lima.....de.....del 20....



Dr. Seminario L. Huaman Quspe  
METODOLOGO - ESTADISTICO  
01641

Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL												
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias				
		Si	No	Si	No	Si	No					
<b>DIMENSIÓN: Valores y creencias</b>												
1	Considera que se promueven los valores institucionales en el hospital	✓		✓		✓						
2	Percibe que en la atención a los pacientes prevalecen los principios y ética	✓		✓		✓						
3	Cree usted que el servicio al paciente se considera lo más importante en la institución	✓		✓		✓						
4	Observa que se fomenta la innovación en las labores diarias	✓		✓		✓						
5	Piensa que se rescatan las creencias que respaldan a la organización de salud	✓		✓		✓						
6	Estima que en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓						
7	Aprecia la importancia del cumplimiento de metas en la institución	✓		✓		✓						
8	Percibe que hay un modelo o guía organizacional que conduce el desarrollo de las actividades de salud	✓		✓		✓						
<b>DIMENSIÓN: Clima y normas</b>												
9	Cree que hay un clima organizacional propicio en el desarrollo de las labores de salud	Si	No	Si	No	Si	No					
10	Percibe un trato humano en donde se toma en cuenta los sentimientos de las personas	✓		✓		✓						
11	Piensa que hay formas en que se evalúan cómo trabajan los empleados	✓		✓		✓						
12	Cree que las relaciones interpersonales son importantes en el quehacer diario del hospital	✓		✓		✓						
13	Observa que hay normas institucionales que deben cumplirse en la atención a los pacientes	✓		✓		✓						
14	Considera que se evalúa el cumplimiento de estándares en la institución	✓		✓		✓						
15	Cree que la entidad cumple con el pago oportuno de los salarios mensualmente	✓		✓		✓						
16	Estima que el comportamiento de los trabajadores es adecuado en observación a las normas de la institución	✓		✓		✓						
<b>DIMENSIÓN: Filosofía y símbolos</b>												
17	Considera que las políticas institucionales son adecuadas	Si	No	Si	No	Si	No					
18	Percibe que la institución celebra fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias, navidad, entre otros	✓		✓		✓						
19	Observa que se dan incentivos con resoluciones, diplomas, para premiar las buenas labores, en deportes u otros	✓		✓		✓						
20	Estima que los trabajadores celebran las tradiciones de índole religiosa acatando los respectivos feriados	✓		✓		✓						
21	Piensa que la institución cuenta con símbolos o íconos apropiados que la distinguen de las demás	✓		✓		✓						
22	Cree que los trabajadores reconocen el significado, del logo y los colores representativos de la Institución	✓		✓		✓						
23	Considera que a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar	✓		✓		✓						
24	Percibe que los trabajadores participan con optimismo en las ceremonias realizadas anualmente por la institución	✓		✓		✓						



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		DIMENSION: Eficacia y eficiencia						
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores en el hospital	✓		✓		✓		
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada en la entidad	✓		✓		✓		
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria de salud	✓		✓		✓		
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario del hospital	✓		✓		✓		
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores del hospital	✓		✓		✓		
6	Piensa que los trabajadores muestran dedicación a su trabajo en salud	✓		✓		✓		
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral	✓		✓		✓		
8	Estima que los trabajadores toman decisiones en algunos casos en la institución	✓		✓		✓		
DIMENSION: Motivación								
9	Percibe que se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Observa que los trabajadores muestran deseos de mejora laborales	✓		✓		✓		
11	Cree que la institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores	✓		✓		✓		
12	Estima que los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución	✓		✓		✓		
13	Percibe que la administración promueve el otorgamiento de incentivos laborales	✓		✓		✓		
14	Observa que los trabajadores buscan resultados positivos para la institución	✓		✓		✓		
15	Cree que la institución propicia dar alguna forma de reconocimiento a los trabajadores	✓		✓		✓		
16	Piensa que la administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador	✓		✓		✓		
DIMENSION: Evaluación								
17	Estima que la administración implementa acciones de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Observa que los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan	✓		✓		✓		
19	Piensa que la administración busca formas de medición de mejoras del personal	✓		✓		✓		
20	Cree que la institución genera ciclos de realimentación del personal	✓		✓		✓		
21	Estima que la institución propicia mecanismos de supervisión al personal	✓		✓		✓		
22	Cree que la administración valora la competencia del personal	✓		✓		✓		
23	Percibe que los trabajadores aprecian el valor del comportamiento	✓		✓		✓		
24	Cree que la institución dispone de medios de calificación al personal	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Freddy Ochoa Tanya    DNI: 0.701.5123

Especialidad del validador: Metodología de Investigación

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: ☐ Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: ☐ Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Freddy Ochoa Tanya  
METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.



**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada **"Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal de hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017"** del estudiante Carol Mey SOTO RODRIGUEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de agosto del 2019.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123







Autorización de Publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Soto Rodriguez Carol Hey, identificado con DNI N° 09699356, egresado de la Escuela Profesional de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Cultura organizacional y desempeño laboral en el Personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa el Salvador - 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 09699356

FECHA: 12 de Abril del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Programa de Maestría En Gestión DE los servicios de la salud.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br SOTO RODRIGUEZ, CAROL Mey

TESIS TITULADA:

Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital  
materno infantil César López Silva de Villa EL SALVADOR - 2017

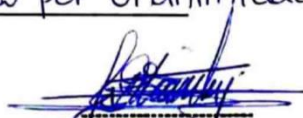
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA

En Gestión DE los servicios de la salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de Abril 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad.

  
Dr. Freddy Ochoa Pataje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

